

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



TESIS DOCTORAL

**El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía:
diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

Alejandro David Manríquez Fonseca

Directores

**José Antonio Ruiz San Román
María del Carmen García Galera**

Madrid, 2019

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



EL USO DE TIC EN LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA

**Diagnóstico de portales web
de gobiernos locales en México**

Tesis Doctoral que presenta:
Alejandro David Manríquez Fonseca

Para la obtención del Grado de Doctor
En Periodismo

Directores:
José Antonio Ruiz San Román
María del Carmen García Galera

MADRID
2018

Para Amy, Maya y Emma

AGRADECIMIENTOS

LA PRESENTE TESIS ES EL RESULTADO DE UNA LARGA AVENTURA QUE INICIÓ HACE YA ALGUNOS AÑOS Y QUE MARCA EL CIERRE DE UNA DE LAS ETAPAS MÁS PROSPERAS DE MI VIDA ACADÉMICA. MI PASO POR EL SECTOR PÚBLICO Y MI VINCULACIÓN CON LA ACADEMIA ME ENCAMINARON A EMPRENDER UNOS ESTUDIOS DE DOCTORADO QUE PUDIERAN REFORZAR Y AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS EN EL ÁMBITO DE LAS TIC DENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

PESE A QUE EL CAMINO NO HA SIDO FÁCIL Y EN TIEMPO HA DEMORADO UN POCO MÁS DE LO PLANEADO, DURANTE ESTE RECORRIDO SE HAN IDO INCORPORANDO UNA EXTENSA GAMA DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS QUE HAN AYUDADO A CULMINAR DE MANERA SATISFACTORIA ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

GRACIAS A MIS TRES GRANDES TESOROS POR SU AMOR, PACIENCIA Y COMPRENSIÓN PARA PODER LLEGAR AL FINAL DE ESTE PROYECTO. SON MI INSPIRACIÓN Y FUENTE DE ENERGÍA.

AGRADECER ESPECIALMENTE A MIS DIRECTORES JOSÉ ANTONIO RUIZ SANROMÁN (JARS) Y CARMEN GARCÍA GALERA, POR TODO EL APOYO Y TIEMPO DEDICADO A ESTE TRABAJO. SU AYUDA HA SIDO IMPRESCINDIBLE PARA LA CULMINACIÓN DE ESTA INVESTIGACIÓN.

CON MUCHO AMOR PARA MI FAMILIA, MANUEL Y ESTELA, MIS PADRES. GABY, LAURA Y OLIVIA, POR SU INTERÉS Y CONSEJOS PARA SEGUIR ADELANTE, QUE PESE A LA DISTANCIA Y AUNQUE NOS SEPAREN MUCHOS KILÓMETROS, SIEMPRE SON UN REFERENTE PARA MÍ.

ÍNDICE

RESUMEN	9
---------------	---

INTRODUCCIÓN	11
--------------------	----

PRIMERA PARTE: MARCO HISTÓRICO Y CONCEPTUAL

CAPÍTULO 1. BASES Y CONCEPTOS PARA EL ESTUDIO DE LAS SOCIEDADES CONTEMPORÁNEAS	19
--	----

1. FACTORES COYUNTURALES	20
1.1 El surgimiento de una nueva sociedad	20
1.2 Evolución tecnológica y los primeros ordenadores	23
1.3 La digitalización de la información	24
1.4 La llegada de Internet	26
1.5 Conectividad móvil	28
1.6 Brecha digital	31
2. FACTORES COYUNTURALES	32
2.1 Sociedad de la información	32
2.2 Tecnologías de la Información y Comunicación	35
2.3 Internet y la WWW	38
2.4 La Sociedad Red	40
2.5 Herramientas para la creación de contenido	43
2.6 Redes Sociales	47

CAPÍTULO 2. GOBERNANZA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	50
--	----

1. GOBERNANZA	51
1.1 Elementos de la gobernanza	55
1. TRANSPARENCIA	58
2.1 Derecho de acceso a la información pública	59
2.2 Leyes de acceso a la información	61
2.3 La Transparencia como valor democrático	69
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	73
3.1 Mecanismos para la rendición de cuentas	78

SEGUNDA PARTE: TIC Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CAPÍTULO 3. GOBIERNO ELECTRÓNICO	80
1. TIC EN EL ESPACIO PÚBLICO	81
2. LA CONSTRUCCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	86
3. FUNCIONAMIENTO DEL MODELO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN	91
4. AVANCE Y MEDICIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	98
4.1 Mecanismos de evaluación	100
4.2 Medición de Gobierno electrónico en el mundo	103
5. EL GOBIERNO ABIERTO	109
5.1 Origen del concepto	110
5.2 Condiciones y valores para un Gobierno abierto	111
5.3 Avance del Gobierno Abierto	113
 Capítulo 4. GOBIERNOS LOCALES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA	 118
1. GOBIERNO LOCAL	119
2. FUNCIONAMIENTO DEL MODELO LOCAL DE GOBIERNO	122
3. GOBERNANZA LOCAL	126
4. GOBERNANZA ELECTRÓNICA:	133
4.1 Elementos para fortalecer la gobernanza electrónica	135
 CAPÍTULO 5. USO Y APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN PÚBLICA	 139
1. INSTRUMENTOS Y FUNCIONALIDADES 2.0	140
2. SERVICIOS DIGITALES PARA LA CIUDADANÍA Y EL GOBIERNO	158
3.1 Para el tratamiento informativo	159
3.2 Para la comunicación y la participación	165
3. EXPERIENCIAS EXITOSAS DE USO DE TIC EN LA GESTIÓN PÚBLICA	171
3.1 Sistema Data.gov en EE. UU.	172
3.2 Portal Chile Atiende	174
3.3 Aplicaciones digitales en municipios argentinos	175
3.4 Portales Euskadi.eus	178

3.5 Webs y aplicaciones móviles en la Ciudad de México	181
--	-----

TERCERA PARTE: GOBIERNO DIGITAL EN MÉXICO

CAPÍTULO 6. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO:	
CONCEPTOS Y DIMENSIONES	188

1. LA CONSTRICCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO	189
1.1 <i>E-MÉXICO</i>	190
1.2 <i>AGENDA DE GOBIERNO DIGITAL</i>	192
1.3 <i>AGENDA DIGITAL DE MÉXICO 2013-2018</i>	194
2. AVANCES DEL GOBIERNO DIGITAL EN MÉXICO	196
3. USO DE PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS 2.0 EN MÉXICO	200
4. GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LOS MUNICIPIOS	204

CAPÍTULO 7. ANÁLISIS DE LOS PORTALES WEB	
DE GOBIERNOS LOCALES EN MÉXICO	208

1. MODELO DE EVALUACIÓN	209
2. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	211
2.1 SELECCIÓN DE LA MUESTRA	213
2.2 VARIABLES DE ESTUDIO	214
2.3 FICHA DE ANÁLISIS	220
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	223
3.1 EVALUACIÓN GENERAL	223
3.2 ANÁLISIS POR SECCIÓN	225
3.3 EVOLUCIÓN DE PORTALES WEB	240
4. DIAGNÓSTICO INDIVIDUAL POR PORTAL	243

CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN	265
---	------------

BIBLIOGRAFÍA	281
---------------------------	------------

ANEXOS	301
---------------------	------------

RESUMEN

El avance tecnológico ha hecho posible el surgimiento de plataformas comunicativas, de potencial sin precedentes, que nos permiten plantear nuevas relaciones para el fortalecimiento de los vínculos entre sociedad y gobierno. La incorporación de TIC en la mayor parte de las administraciones públicas del mundo ha conducido al desarrollo de proyectos de e-Gobierno, que han tenido en la creación de sitios web gubernamentales, el medio idóneo para establecer vínculos con los ciudadanos. El presente trabajo estudia las potencialidades, límites y usos que proporcionan los sitios web a las tareas y dinámicas de gobiernos locales en México y su relación con la ciudadanía. Mediante el análisis y evaluación de los diez municipios más importantes de México de acuerdo con su producción, y con el apoyo de un instrumento de medición denominado IGEE, fue posible corroborar la utilidad de los actuales modelos de portal que presentan dichas entidades y verificar su viabilidad dentro del esquema de gobierno electrónico.

Palabras clave: gobierno electrónico, portales web, gobiernos locales, Web 2.0, tecnologías de información y comunicación

ABSTRACT

The technological advance has made possible the emergence of communication platforms, with unprecedented potential, which allow us to propose new relationships for the strengthening of the links between society and government. The incorporation of ICT in most of the world's public administrations has led to the development of e-Government projects, which thanks to the creation of government websites have become the ideal tool to establish links with citizens. The present study analyzes the potentialities, limits and methods of use that websites provide to Mexico's local government's tasks, dynamics and relationships with citizens. Through the analysis and evaluation of Mexico's ten most important municipalities, according to their production, and with the support of a measurement instrument called IGEE, it was possible to corroborate the usefulness of the current portal models presented by these entities and verify their viability within the scheme of electronic government.

INTRODUCCIÓN

Desde sus orígenes, la humanidad ha estado ligada a la aparición y uso de distintas tecnologías que han facilitado su desarrollo. Con el paso del tiempo, su protagonismo ha ido en aumento, pasando de ser simples herramientas de trabajo a convertirse en poderosas estructuras de cambio social (Castells, 2009; Trejo, 2006). La tecnología es, sin lugar a duda, uno de los elementos clave del paradigma social de este nuevo milenio. Su influencia la podemos ver tanto a nivel económico, donde ha revolucionado la mayor parte de los procesos productivos, como a escala social (Tobón et al, 2015), influyendo en prácticamente todos los aspectos de la vida del hombre, principalmente en aquellos que tienen que ver con la comunicación.

La introducción de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en gobiernos y administraciones públicas alrededor del mundo, ha dado lugar, en mayor o menor medida, al desarrollo de proyectos de Gobierno electrónico (Luna-Reyes et al, 2015) que han tenido en la creación de sitios web gubernamentales la herramienta estratégica para la consecución de sus objetivos (Luna, 2017; Quintanilla y Gil-García, 2014).

En este contexto, los sitios web, además de ser plataformas que ayudan a mejorar el desempeño del gobierno (Romero y Sandoval, 2016) tienen la capacidad de convertirse en un medio a través del cual, las administraciones, llámense nacional, estatal o local, pueden ayudar a crear nuevas relaciones que fortalezcan los vínculos comunicativos entre sociedad y gobierno.

En México, el impulso para el uso y aprovechamiento de las TIC ha sido un proceso lento y complicado que ha requerido de reformas constitucionales y promulgación de leyes para establecer un marco jurídico de acciones y estrategias en esta materia (Luna Reyes et al, 2015) sobre todo a partir de la última década de los años 90. Hecho

que se ha visto reforzado gracias a la aprobación de leyes para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública en la primera década del nuevo milenio (Carbonell, 2012; Quintanilla, 2015). Los sitios web se convirtieron en instrumento clave, ya que obligaban a las dependencias y agencias gubernamentales a publicar de manera electrónica la información que administraban, de acuerdo con sus funciones, en sus respectivos sitios de internet (Islas y Huitrón, 2011).

Esta tesis se centra en explorar las potencialidades, límites y usos que las TIC pueden ofrecer a los gobiernos locales para el desempeño de sus actividades. Es de interés para esta investigación identificar la amplia gama de servicios e innovaciones tecnológicas utilizadas en el terreno de lo público para mejorar la interacción entre ciudadanía y gobierno, así como estudiar el papel que desempeñan los sitios web en las dinámicas de gobierno electrónico.

Como punto de partida, diremos que el uso e incorporación de TIC en el espacio público favorecen el fenómeno comunicativo y fortalece la relación ciudadanía-gobierno. Los portales y sitios web institucionales, así como la variedad de instrumentos y aplicaciones en red destinadas a este fin, representan la plataforma de interacción más práctica para el intercambio comunicativo y el medio de acceso más factible para la comunicación y el ejercicio de la participación.

La Tesis doctoral que aquí se presenta está estructurada en tres partes. La primera, se enfoca en analizar los aspectos generales del contexto tecnológico e ideológico que dieron fuerza para que se empezaran a replantear nuevos procesos para gobernar. La visión del escenario digital imperante ayudará a conocer las oportunidades que tienen gobierno y ciudadanos para reforzar la acción de gobernar.

En el primer capítulo, hacemos un recorrido teórico-conceptual de la sociedad de la información y las nuevas tecnologías, ahondando en factores coyunturales y estructurales que han influido para la configuración de las sociedades contemporáneas. El segundo capítulo,

profundiza en tres conceptos que se han erigido como elementos clave para la modernización de los sistemas de gobierno, hablamos de gobernanza, transparencia y rendición de cuentas.

La segunda parte, se enfoca en el uso de TIC para la administración pública. Se compone de tres capítulos en los que se explica el uso de la tecnología en la reinención y modernización de la administración pública, así como de las tendencias derivadas de la incorporación de modelos electrónicos para las tareas de gobierno a nivel global.

El tercer capítulo de la Tesis estudia la incorporación de TIC en el espacio público y las consecuencias de su uso en las instituciones públicas. Centramos nuestra atención en la construcción del gobierno electrónico hasta su fase más avanzada denominada “gobierno abierto”. El cuarto capítulo, ligado al anterior, centra su atención en la importancia de los gobiernos locales, como escenarios idóneos para el desarrollo y ejercicio de lo que podría ser un gobierno “ideal” gracias a un proceso de gobernanza electrónica.

El quinto y último capítulo de esta sección, se expone la funcionalidad de las tecnologías y herramientas 2.0 que permiten la colaboración colectiva y elevan las posibilidades de participación, cerrando el capítulo presentando cinco experiencias exitosas de uso de TIC para la gestión pública.

La tercera parte está dedicada al gobierno digital en México y se compone de dos capítulos. El capítulo sexto, ofrece una visión general del gobierno electrónico en México, sus avances, así como las particularidades de su desarrollo a nivel municipal. El séptimo capítulo, está dedicado a la explicación de la parte experimental de nuestro trabajo. Se detallan los criterios metodológicos que guiaron nuestra investigación y se presenta la evaluación realizada a los portales web mexicanos seleccionados, así como el análisis de los resultados obtenidos.

Finalmente, en el octavo y último capítulo, se presentan las conclusiones y comentarios finales de nuestra investigación en donde intentamos dar respuesta a los interrogantes planteados, así como exponer una serie de propuestas y principios para un adecuado diseño de un sitio web institucional que favorezca e intensifique la comunicación con la ciudadanía.

Justificación del tema

El potencial que las TIC pueden llegar a tener nos hace pensar en novedosas fórmulas que vinculen la expansión tecnológica con distintos procesos de participación y acción política. Por ello, resulta de interés explorar las potencialidades, límites y usos que aportan las TIC a las tareas y dinámicas de un gobierno local en su afán por mejorar la comunicación con la ciudadanía.

Resultará de gran relevancia poder identificar la amplia gama de servicios e innovaciones tecnológicas que están siendo utilizadas por los gobiernos locales mexicanos en el terreno de lo público que favorezcan los vínculos comunicativos entre ciudadanía y gobierno, y que, a su vez, ayuden a configurar plataformas de interacción más prácticas que contribuyan a mejorar el ejercicio político-administrativo.

Hemos optado por abordar este estudio desde el ámbito del gobierno local, por tratarse de la instancia de la Administración pública más próxima al ciudadano, capaz de proveer de servicios y políticas públicas, tanto a los habitantes de dicha comunidad como también a turistas, inversionistas y empresas localizadas en su territorio. En este contexto, la importancia que adquieren los gobiernos locales es vital y de suma trascendencia para la promoción y el desarrollo comunitario.

En la actualidad prácticamente toda actividad humana tiene que ver de alguna forma con un gobierno local, en virtud de lo cual es clave que éste sea eficaz y confiable en su gestión. La cercanía e impacto de

un gobierno local en la vida cotidiana del ciudadano nos ha hecho reflexionar y plantearnos una serie de objetivos, que se exponen a continuación.

OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA

Objetivos de la investigación

El objetivo general de nuestra investigación es estudiar la incorporación y uso de las tecnologías en el espacio público, centrándonos en los vínculos comunicativos que surgen entre las administraciones públicas y los ciudadanos a través de la utilización de páginas web.

Bajo esta perspectiva, el objeto de estudio de esta investigación estará centrado en los portales web institucionales de distintos gobiernos locales mexicanos. Con la intención de profundizar en su análisis y observar el grado de cumplimiento de la tarea comunicativa; así como identificar una serie de indicadores que puedan ser útiles para evaluar su funcionalidad.

En este trabajo buscamos responder a preguntas como: ¿Qué están haciendo las administraciones locales para acercarse al ciudadano? ¿Qué herramientas electrónicas se utilizan? ¿Fomenta la administración el uso del medio electrónico en su actividad? ¿Qué medios son los más utilizados para el intercambio de información entre ciudadanos y administraciones públicas? ¿Qué ventajas y/o desventajas ofrece el uso de sitios en internet para ciudadanía y gobierno? ¿Es posible desarrollar un manual de buenas prácticas de diseño y usabilidad de sus portales web institucionales?

Por ello, de manera concreta hemos decidido centrarnos en cinco objetivos específicos:

a) Estudiar el papel que desempeñan los distintos espacios en internet destinados al intercambio de información entre los ciudadanos y las administraciones públicas locales en México.

b) Destacar la importancia que tiene el uso de las TIC por parte de los gobiernos locales mexicanos para la promoción y el desarrollo comunitario.

c) Medir y evaluar las ventajas y/o desventajas del correcto diseño de portales web como elementos clave en el fortalecimiento de los vínculos entre gobierno y sociedad.

d) Distinguir la funcionalidad de un sitio web gubernamental y poder determinar su grado de eficacia.

e) Corroborar si los sitios web de un gobierno local representan una alternativa real para la innovación gubernamental, así como un punto de partida en la construcción de una posible gobernanza electrónica en las entidades locales mexicanas.

Formulación de hipótesis

El uso de TIC en las actividades de gobierno ha tenido en los portales web un importante apoyo para lograr establecer una comunicación directa con la ciudadanía. Además de ser un instrumento básico para proveer información, de forma adicional permite, en la mayor parte de los casos, llevar a cabo trámites y servicios e incluso, la interacción con funcionarios y dependencias gubernamentales.

Como hipótesis principal creemos que el uso e incorporación de TIC en el espacio público favorecen el fenómeno comunicativo y amplían la relación ciudadanía-gobierno. Los portales y sitios web institucionales, así como la variedad de instrumentos y aplicaciones en

red destinadas a este fin, representan una alternativa real para la innovación gubernamental, así como un punto de partida hacia la construcción de una posible gobernanza electrónica.

Teniendo como base los portales web de distintos ayuntamientos mexicanos, habremos de comprobar si es que dichos espacios cumplen con las normativas que las leyes de transparencia y acceso a la información establecen para todo portal ciudadano. Así como saber si reúnen los elementos necesarios para ser identificarlos como portales de “buenas prácticas” de acuerdo con el modelo evolutivo propuesto por Sandoval-Almazán y Gil-García (2008) y sintetizado por Luna Reyes et al (2017).

Metodología y desarrollo de la investigación

Aunque habrá un apartado más detallado sobre la metodología utilizada para este trabajo, avanzamos aquí que el estudio estará dividido en dos partes. La investigación primaria, enmarcada en el ámbito experimental, en la que se analizan y evalúan los portales web de diez ayuntamientos mexicanos, seleccionados por su importancia en la vida socioeconómica del país (INEGI, 2015), en un periodo de tiempo que abarcó de febrero a noviembre de 2016.

La técnica de investigación utilizada fue el análisis de contenido cuantitativo. Se utilizó una ficha para medir y examinar los sitios web en la que se establecieron siete categorías: Información, Interacción, Transacción, Integración, Participación, Desempeño y Diseño, de las que se despendieron 120 indicadores a evaluar en los sitios.

La otra parte del estudio, la investigación secundaria, integra información que nos ayudó a diseñar un marco teórico-conceptual que facilitara la identificación de términos en el escenario actual, como Sociedad de la información, TIC, gobierno electrónico, web 2.0, entre muchos otros, y que son de uso recurrente en esta Tesis. De igual

forma, se pretende dar cuenta del papel que ha tenido el desarrollo y evolución de las TIC en la reinvención y modernización de la administración pública y su influencia en el avance de gobierno electrónico (e-Gobierno) en las sociedades contemporáneas.

PRIMERA PARTE: MARCO HISTÓRICO Y CONCEPTUAL

Capítulo 1

Conceptos y enfoques para el estudio de las sociedades de la información

1. Factores coyunturales

- 1.1 El surgimiento de una nueva sociedad
- 1.2 Evolución tecnológica y los primeros ordenadores
- 1.3 La digitalización de la información
- 1.4 La llegada de Internet
- 1.5 Conectividad móvil
- 1.6 Brecha digital

2. Factores estructurales

- 2.1 Sociedad de la información
- 2.2 Tecnologías de la Información y Comunicación
- 2.3 Internet y la WWW
- 2.4 La Sociedad Red
- 2.5 Herramientas para la creación de contenido
- 2.6 Redes Sociales

Con la finalidad de conocer el contexto social en el que se ubica este estudio, consideramos oportuno profundizar en dos aspectos básicos. Por un lado, los factores coyunturales, que pretenden dar cuenta de los acontecimientos más relevantes, principalmente en el ámbito social que han llevado a la configuración de las actuales sociedades avanzadas. Nos referimos a factores que han incidido en la evolución de la tecnología, tales como la digitalización de la información, la popularización de los ordenadores, el surgimiento de Internet, así como el auge que en la última década están teniendo los dispositivos móviles entre otros.

Un segundo aspecto, factores estructurales, tiene que ver con la identificación de términos y conceptos que han ido surgiendo a la par de la propia evolución de la sociedad y que resultan clave para entender el escenario actual por el que transcurre nuestro trabajo. Hablamos de conceptos como Sociedad de la información, TIC, Sociedad Red, Web 2.0.

1. FACTORES COYUNTURALES

1.1 El surgimiento de una nueva sociedad

A lo largo del siglo XVIII, el proceso acumulativo de cambios tecnológicos comenzó a intensificar su curso y abrió paso al surgimiento de un nuevo tipo de organización social, las *sociedades industriales*. Este proceso de modernización-industrialización —según se quiera ver— mantuvo un ritmo constante de crecimiento y maduración a lo largo de varias décadas hasta situarse en la cúspide de lo que se suele denominar *sociedades industriales avanzadas*, ya ahí y teniendo como base la innovación tecnológica se inicia el tránsito hacia una nueva etapa, lo que conocemos hoy como *sociedades de la información* (Lucas, 2009: 15).

A partir de la segunda mitad del siglo XX, se puede percibir con mayor claridad la acelerada evolución hacia un tipo de sociedad distinta (Luengo, 2012). El uso generalizado de medios como la electricidad, el teléfono, los diferentes medios de transporte, así como una larga lista de aparatos tecnológicos aplicados a la vida diaria, empezaron a transformar radicalmente el comportamiento del hombre, con una intensidad como nunca se había tenido.

Hacia mediados de los años setenta, se pone de moda referirse a la aparición de un nuevo tipo de sociedad (Lévy, 2007). Comienzan a surgir a partir de este periodo teorías con distintas perspectivas (económica, política, sociológica, filosófica, comunicativa, etc.) en las que los autores acuñan distintos términos en un intento por definir e identificar la situación social imperante: economía de la información (Porat, 1974), informatización de la sociedad (Nora y Mink, 1978), tendencias en la sociedad de la información (Naisbitt, 1978), sociedad del conocimiento (Drucker, 1990), sociedad de la comunicación (Vattimo, 1990), era de la postinformación (Negroponte, 1995), el tercer entorno (Echeverría, 1999) o sociedad informacional (Castells, 1999), por mencionar algunas.

Existe un gran debate en el campo teórico por parte de los estudiosos del tema en el sentido de tratar de ubicar el término correcto que identifique y conceptualice correctamente este proceso de cambio en las sociedades actuales. La realidad es que nos encontramos ante un fenómeno de amplio alcance y constante transformación.

El término de sociedad de la información suele ser la expresión más usual para referirse a la sociedad en que vivimos. De acuerdo con Lucas (2013) el libro de Yonesi Masuda *La sociedad de la información como sociedad postindustrial* (1981) aparece como un punto de referencia claro en este cambio, no sólo por la propuesta de radical evolución social que describe, sino también por el acierto de juntar las

palabras “sociedad” con “información” para caracterizar a la sociedad, lo que a la postre haría popular dicha expresión.

Posteriormente, el uso que se hizo del término “sociedad de la información” en iniciativas públicas como *La Conferencia Internacional de Sociedad de la Información* (Dublín, 1980), así como su inclusión en agendas de reuniones internacionales del G7-G8 a partir de 1995, además de sumar a su causa la coronación que significó honrarlo con una Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI) en Ginebra 2003-Tunez 2005, terminarían otorgándole presencia y aceptación a nivel global.

Bajo este contexto, la popularidad de la sociedad de la información como construcción política-ideológica se ha desarrollado a la par de otros conceptos que en su momento han sido cuestionados (Burch, 2005). Ejemplo de ello sería la *globalización*, de la que a grandes rasgos podemos decir, se trata de un proceso con tintes económicos cuya principal meta ha sido acelerar la instauración de un mercado mundial abierto y autorregulado. Esta política ha contado con la estrecha colaboración de organismos multilaterales como la Organización Mundial de Comercio (OMC), el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial, para que los países abandonen las regulaciones nacionales o medidas proteccionistas que, en opinión de Burch desalentarían la inversión y a su vez, implementen mecanismos que favorezcan el uso de nuevas tecnologías en beneficio de un mayor crecimiento económico.

Más allá de analizar los diversos puntos de vista que a este respecto se pudiesen tener, es interesante observar el manejo un tanto político-ideológico que suele acompañar al término (Silva, 2008).

No es interés del presente trabajo adentrarse en este debate, por lo que centramos nuestra atención en ese espíritu de cambio que se vive a escala global y reconocer que estamos viviendo en una época de transformaciones sustantivas donde la evolución tecnológica, la

información y la comunicación puedan generar saberes y conocimientos que permita innovar en procesos para solucionar problemas (Tobón et al, 2015).

1.2 Evolución tecnológica y los primeros ordenadores

La tecnología es sin lugar a duda, el elemento clave del paradigma social que estamos viviendo, su presencia influye de manera directa en la vida de las sociedades y de sus integrantes. El papel protagónico de las tecnologías en las sociedades de la información constituye el motor fundamental del cambio estructural de la sociedad. Su influencia se aprecia tanto a nivel económico, donde ha revolucionado la mayor parte de los procesos productivos, como a escala social, influyendo en prácticamente todos los aspectos de la vida del hombre, principalmente en aquellos que tienen que ver con la comunicación (Crovi, Toussaint y Tovar, 2006: 15).

Desde sus orígenes, la humanidad ha estado ligada a la aparición y uso de distintas tecnologías que han facilitado su desarrollo. Con el paso del tiempo, su protagonismo ha ido en aumento, pasando de ser meras herramientas de trabajo a convertirse en poderosas estructuras de cambio social (Sierra, 2007).

A lo largo de la historia moderna han surgido una serie de innovaciones que han configurado los procesos comunicativos de la época. Desde la aparición de la imprenta de Gutenberg por el año 1440, han surgido una serie de instrumentos que fueron transformando la sociedad. Los siglos XIX y XX atestiguaron la llegada de una serie de avances que han marcado la historia. Hablamos del teléfono, la radio, la televisión, los ordenadores, Internet, telefonía móvil, wifi, GPS, etc.

Sin embargo, para situarnos próximos al contexto actual, habremos de reconocer, como sugiere Sáez Vacas (2009), dos procesos históricos clave. La invención del ordenador personal, con el

desarrollo de múltiples y variadas aplicaciones. Y un segundo paso, que tiene que ver con las propiedades de conectividad del conjunto de dispositivos digitales a través de la web.

Para Lucas (2009) el papel de los ordenadores en el desarrollo de la sociedad de la información ha sido esencial. Su evolución, desde 1945, como tecnología exclusiva de los Estados para la Defensa nacional, hasta la década de los 80 con la aparición de los ordenadores personales para su uso individual, empiezan a transformar a esta herramienta en un bien de uso propio generalizado y que llega a su apogeo cuando se incorporan dos elementos clave: conexión y movilidad.

La popularidad de internet y la fuerza con la que despegó a mediados de la década de los 90 aportan un valor añadido al campo de la información y las comunicaciones. Otorgando a las TIC un papel fundamental en la sociedad derivado de su potencial para crear nuevas posibilidades comunicativas (Muñoz, 2008).

Ya en el siglo XXI, la evolución tecnológica ha ido cobrando protagonismo gracias al desarrollo de elementos como interactividad, instantaneidad e interconexión. Se pasa de la tarea de recepción y almacenamiento de información a la transformación de lo recibido para generar conocimiento (Grande, Cañón y Cantón, 2015). Abriendo paso a conceptos como el de Web 2.0, que se explica más adelante.

1.3 La digitalización de la información

Una vez llegados a este punto y antes de introducirnos en los fenómenos de conexión e interacción, merece la pena detenernos un instante para destacar una característica que consideramos básica en la evolución de las TIC. Se trata de la digitalización de la información.

El avance tecnológico a finales del siglo XX es resultado, entre otros factores, de la unión entre la industria audiovisual, la informática

y las telecomunicaciones, pero sobre todo del gran hecho que ha venido a representar la digitalización de la información. Gracias a este importante paso ha sido posible desarrollar nuevos procesos en el uso y tratamiento de la información (Jódar, 2009).

Tal y como sostiene Pérez Crespo (2007) la revolución tecnológica no hubiese sido posible si antes no se hubiera desarrollado un callado proceso tecnológico de transformación digital de la información básica que utilizan las personas. "Incluye tanto lo que vemos, principalmente los textos, las imágenes fijas y las imágenes en movimiento, como lo que oímos, el sonido. Y todo ello a través de un proceso en dos fases, una inicial liderada por la ciencia y una segunda por la ingeniería" (p.: 39).

El funcionamiento de las TIC en las sociedades del siglo XXI se basa en los procesos de digitalización de la información. Rafael Macau describe la digitalización como la representación codificada de una señal mediante dígitos binarios. Se trata de dispositivos digitalizadores que convierten información no digital en información digital. Las tecnologías que hacen posible este proceso de conversión de elementos físicos en digitales se agrupan bajo el denominador común de tecnologías de la información y la comunicación (Macau, 2005). Las ventajas de utilizar un código digital son fundamentales para transmitir información (audio, video o texto, por ejemplo) a través de un mismo canal en una red telefónica, redes de transmisión de datos, sistemas satelitales, TV por cable, ondas radioeléctricas, etc. A diferencia de los sistemas analógicos que requerían de canales diferenciados para enviar datos.

En un lenguaje técnico, el *código digital* representa la base para el almacenamiento y la transmisión de la información que caracteriza la actual etapa de desarrollo de la sociedad. El propio crecimiento tecnológico conlleva necesariamente el desarrollo de procesos de convergencia. Macau sintetiza todo este proceso de manera muy clara:

“todos los instrumentos (hardware y/o software) que tratan sonido, imagen fija o en movimiento tienden aceleradamente a ser conectados entre sí. Todo tipo de información tiende aceleradamente a ser guardada y transmitida en formato digital. Todos los aparatos que tratan información se van convirtiendo, progresivamente, en ordenadores de uso específico, potencialmente capaces de ser conectados entre sí. A comienzos del siglo XXI, la combinación de sonido, imagen, datos y texto se hace simple (o, como mínimo, mucho más simple que antes). La capacidad de elaborar, procesar y transmitir información de todo tipo aumenta exponencialmente, utilizando fundamentalmente internet como vía de transmisión. Todos los sistemas y aparatos de procesamiento, almacenamiento y transmisión de información se renuevan aceleradamente para adaptarse al formato digital” (Macau, 2005: 15).

1.4 La llegada de Internet

Como se ha señalado anteriormente, el papel de los ordenadores en la sociedad de la información ha sido fundamental. Sin embargo, el surgimiento de Internet revolucionó su uso, ofreciendo al usuario la posibilidad de interconexión, pudiendo así ampliar su capacidad de comunicación (Lucas, 2009). Para Castells (2001) Internet es considerada la red de redes y constituye la base material, tecnológica y organizativa de la sociedad del presente.

Los primeros pasos de Internet datan de los años 50 (Téllez, 2017) aunque se comienzan a desarrollar en los 60 y mejora en los 70, sobre todo a finales de 1969 con el nacimiento de un proyecto de red funcional llamada ARPANET desarrollado gracias al financiamiento del Departamento de Defensa norteamericano como parte de programas experimentales de tinte científico y militar. Su uso obedecía en un principio a cuestiones científicas y de defensa. Dicho proyecto buscaba

desarrollar un sistema de comunicación fácil y barato que funcionara como una especie de telaraña de comunicaciones múltiples.

En sus inicios, Internet era utilizado como espacio para el intercambio de información entre las distintas comunidades científicas, universitarias e informáticas. Como relatan Finkelievich et al (2016), con el paso de los años, los usuarios de este tipo de comunicación fueron creciendo al punto que, hacia principios de los años 1980, varios miles de ordenadores se unieron en una red que interactuaba usando las líneas telefónicas.

Gradualmente, se fueron creando redes de carácter libre y acceso gratuito denominadas *Freenets* que eran redes mantenidas por voluntarios que extendieron los recursos de Internet de las universidades a las comunidades y al público en general (Finkelievich et al, 2016). Algunas *Freenet* ofrecían servicios de conexión gratuito al público que poseía ordenadores y quería conectarse a Internet. Otras se transformaron en redes comunitarias privadas y/o de pago.

Con la llegada en los años 1990 de la WWW (World Wide Web) (Vergara y Huidobro, 2016) y la posibilidad que ofrecía para publicar información en Internet a través del ordenador, hizo que el uso de esta tecnología se popularizara y se empezara a expandir por todos los rincones del planeta.

Como se muestra en el Cuadro 1.1 la penetración de Internet en este milenio ha batido récords históricos a nivel mundial. Los datos aportados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones señalan que en 2015 se superó la barrera de los 3 mil millones de internautas.

En 2016 la expansión de Internet alcanzó los 43,4 usuarios por cada 100 habitantes, siendo Norteamérica, las grandes economías del Este de Asia y la Unión Europea las regiones con mayor penetración de Internet, 87,3; 85,1 y 81,1 usuarios por cada 100 habitantes, respectivamente (ITU, 2016).

Cuadro 1.1 Usuarios de internet en el mundo

Región	Población (2015 Est.)	Usuarios de Internet Dic/2000	Usuarios de Internet 2015	Penetración (% de Población)	Crecimiento 2000-2015	Usuarios %
África	1,158,353,014	4,514,400	318,633,889	27.5 %	6,958.2 %	10.3 %
Asia	4,032,654,624	114,304,000	1,405,121,036	34.8 %	1,129.3 %	45.6 %
Europa	827,566,464	105,096,093	582,441,059	70.4 %	454.2 %	18.9 %
Oriente Medio	236,137,235	3,284,800	113,609,510	48.1 %	3,358.6 %	3.7 %
América del Norte	357,172,209	108,096,800	310,322,257	86.9 %	187.1 %	10.1 %
Latino América / Caribe	615,583,127	18,068,919	322,422,164	52.4 %	1,684.4 %	10.5 %
Oceanía / Australia	37,157,120	7,620,480	26,789,942	72.1 %	251.6 %	0.9 %
TOTAL MUNDIAL	7,264,623,793	360,985,492	3,079,339,857	42.4 %	753.0 %	100.0 %

Fuente: Internet World Stats, 2015

1.5 Conectividad móvil

La década de los 90 marcó el inicio del auge de la comunicación móvil. Para Vergara y Huidobro (2016) el abaratamiento en la prestación de los servicios ofrecidos por las empresas de telecomunicaciones y la reducción del coste de los terminales, así como la posibilidad de elegir entre las modalidades de prepago o contrato y la disponibilidad de cobertura, sentaron las bases para la popularizaron de su uso.

Sumado a lo anterior, la evolución tecnológica del dispositivo móvil como tal, sostienen Vergara y Huidobro, ha resultado determinante para considerar a la telefonía móvil, junto con Internet, como las dos tecnologías de comunicación más importantes por su gran penetración a nivel mundial.

Resultaría lógico pensar que parte de su éxito se deba al mejoramiento tecnológico de los aparatos para ofrecer mayores funciones a través de voz, texto y datos. Sin dejar de lado la facilidad para poder conectarse desde cualquier lugar y moverse libremente. Y si a ello se suma la autonomía que aportan al usuario y el plus de poder utilizar pantallas de gran resolución y tamaños a gusto del usuario, lo convierten en un producto tecnológico único en su tipo (Vergara y Huidobro, 2016).

Para Luengo (2012) la expansión de internet es un hecho de gran impacto para las sociedades del siglo XXI, sólo comparable con la enorme expansión que están teniendo los dispositivos móviles. La penetración de la tecnología móvil ha experimentado una aceptación más rápida, superando incluso a Internet. Su éxito radica no sólo en el número de usuarios, sino en el número de horas al día que se utiliza. Sin embargo, apunta Luengo, lo que aún no está tan claro es si el móvil con acceso a internet se va a imponer al ordenador personal o si los dos van a convivir como complementarios.

La telefonía móvil junto con Internet se coloca como los dos instrumentos más importantes de la era de la comunicación (Vergara y Huidobro, 2016). La penetración de teléfonos móviles a nivel mundial supera los 7.200 millones de usuarios (ITU, 2016; Telefónica, 2016) en todo el mundo. Más del 100 % de la población total, lo que supone el triple de los usuarios de Internet y siete veces más que de teléfonos fijos. Para el año 2020 se habla de que existirán más de 9.000 millones de usuarios y hasta 50.000 millones de objetos conectados a las redes.

Con el uso de los dispositivos móviles, la conectividad ha dejado de ser un servicio vinculado exclusivamente al uso del ordenador personal y ha pasado a ser una experiencia a la que se accede desde distintos dispositivos, en cualquier lugar y en cualquier momento. La sociedad del siglo XXI está más informada, más conectada y con mejor acceso al conocimiento, lo que genera una mayor interacción entre sus

individuos, una mayor cohesión social y una mayor facilidad para relacionarnos con las administraciones públicas (Alierta, 2015).

Para Gutiérrez-Rubí (2015) los móviles han penetrado de manera tan profunda, que todos los sectores de nuestra sociedad, sin importar origen, edad o religión, hacen uso de ellos. Se han convertido en objetos que “forman parte de nuestra cultura, nuestra vida cotidiana, nuestra interacción social. Por su profunda integración social y por su acelerado desarrollo como medio de comunicación y acceso a contenidos, nos permiten encontrarnos entre lo público y lo privado, portamos «el mundo entero» en nuestro bolsillo y accedemos a un conocimiento sin límites con un solo clic” (p.: 10).

Los móviles pugnan por convertirse en el principal dispositivo en manos de los usuarios (Luengo, 2012). El aumento de las funciones nos hace llegar a considerarlos una especie de asistente personal virtual ya que nos permite estar en comunicación con todos nuestros contactos y acceder a todo tipo de información y servicios en el día a día. En opinión de Luengo “dispositivos como la radio, el navegador, el reproductor de música, la cámara o los buscadores tienden a desaparecer, gracias a la integración de todas estas funciones en el móvil. Todo al alcance de la mano” (2012: 145).

La rapidez con la que se ha desarrollado la tecnología móvil hace necesaria su vinculación a las funcionalidades del gobierno digital. Autores como Wang (2014) propone conceptos como “gobierno móvil” con estrategias de acción para que empleados públicos, ciudadanos, negocios y otras organizaciones puedan intercambiar información y servicios a través de aparatos móviles.

Estudios como los de Purón (2017) muestra cómo países Latinoamericanos han empezado a desarrollar iniciativas de gobierno móvil orientadas en su mayoría a incorporar aplicaciones y tecnologías móviles en sus procesos y servicios públicos. La variedad de

experiencias y aplicaciones encontradas en la región se refieren a redes sociales y solicitud de trámites y servicios.

1.6 Brecha digital

La rapidez y versatilidad de la expansión tecnológica en las sociedades contemporáneas es sorprendente, sin embargo, el grado de penetración aún es materia de discusión. Pese a que el número de individuos que utilizan TIC crece diariamente, existen determinados sectores que se incorporan de manera más lenta, sobre todo es el caso de los colectivos sociales menos favorecidos, aquellos que cuentan con menos recursos y/o menos nivel educativo, pero también aquellos de más edad. A esta situación de desigualdad de los diferentes segmentos de la población en el acceso y uso de TIC se le suele denominar *fractura* o *brecha digital* (Rodríguez et al, 2011).

La llamada *brecha digital* hace referencia principalmente a la accesibilidad que tienen las distintas sociedades a las TIC, suele poner énfasis en la diferencia socioeconómica existente entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a Internet y aquellas que no la tienen, considerando el grado de uso de todas las nuevas tecnologías, desde el ordenador personal, pasando por la telefonía móvil, conexión a internet, la banda ancha y demás tecnologías. El término también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica. También se utiliza en ocasiones para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no (Fundación Orange, 2014).

Actualmente una gran cantidad de gobiernos de todo el mundo han desarrollado planes encaminados a la disminución de la brecha digital planteando escenarios optimistas. Es verdad que a muchas

naciones y comunidades les llevará más tiempo que a otras incorporar en sus poblaciones el uso de estas tecnologías, pero también es cierto que ha habido un gran avance a este respecto. Son cada vez más ambiciosos los planes y programas para promover la inclusión digital provenientes sobre todo de todos los sectores de la sociedad (Lacruz y Galofre, 2009).

En un estudio sobre el uso de Internet en España realizado por, Del Hoyo, García Galera y Del Olmo (2011) se pueden observar distintas iniciativas impulsadas desde el Gobierno para reducir la brecha digital. De los datos obtenidos se muestra que, el uso de Internet es directamente proporcional a la penetración de las TICs. A mayor penetración, mayor uso. Por lo que se recomienda a los órganos responsables no abandonar sus políticas de expansión de banda ancha, para seguir estimulando la penetración en los hogares.

2. FACTORES ESTRUCTURALES

2.1 Sociedad de la información

Como señalamos al inicio del capítulo, las sociedades denominadas de la información son el resultado del proceso de modernización y evolución social experimentado por el cambio de sociedades tradicionales a industriales hasta su llegada finalmente a la situación actual de la información o informacional (Lucas, 2013: 80).

Aunque existen diversas acepciones y enfoques, se suele tener una idea cercana a lo que nos referimos cuando se habla de sociedades de la información. Manuel Castells, destacado teórico de la era de la información sugiere el término de "sociedad informacional" para describir con mayor precisión este hecho. Argumenta que "se trata de una forma específica de organización social en la que la generación, el

procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este periodo histórico” (Castells, 1999: 47).

A fin de evitar posibles confusiones, es pertinente aclarar que existen diferentes puntos de vista con respecto al estado actual de la sociedad, influidas por posturas ideológicas o formativas. Evitando polemizar a este respecto, nótese que de lo que se trata es de hacer hincapié en la transformación que están viviendo las sociedades contemporáneas. Por tanto, hablar de sociedades de la información, informacionales, del conocimiento, etc., o adoptando una combinación entre ellas, en ningún momento difieren de lo que se trata de explicar: estructuras sociales conectadas y/o aparejadas de un constante flujo y manejo de información con esfuerzos por convertir dicha información en conocimiento (Tobón et al, 2015).

Para autores como Trejo Delarbre (2006) la sociedad de la información más que un proyecto definido, es una aspiración hacia un nuevo entorno humano. En su definición sobre sociedad de la información, el autor argumenta que se trata de una nueva forma de organización social, más compleja que las anteriores, en la cual las innovaciones tecnológicas, las redes que se formen, así como los efectos comunicacionales que aparezcan, deben permitir a todas las personas realizarse plenamente, promover su desarrollo económico, mejorar su calidad de vida y ayudar al bienestar social.

Para el autor, la sociedad de la información es el resultado de la función que los nuevos y renovados medios tecnológicos han consolidado en los últimos años en la sociedad y sugiere una veintena de rasgos característicos para su correcta identificación.

Cuadro 1.2 Veinte rasgos de la Sociedad de la Información

Exuberancia	Disponemos de una abundante y diversa cantidad de datos	Ubicuidad	Permite usar dispositivos electrónicos en los lugares más distantes
Omnipresencia	Los nuevos instrumentos de información, o al menos sus contenidos, los encontramos por doquier, forman parte del escenario público contemporáneo	Inmaterialidad	Hace referencia a la inexistencia de aspectos físicos en la obtención y transmisión de datos
Irradiación	Las barreras geográficas se difuminan; las distancias físicas se vuelven relativas al menos en comparación con el pasado reciente	Intemporalidad	Se adquieren parámetros horarios destinos de los convencionales, aunque existe el riesgo de caducidad de la información
Velocidad	La comunicación, salvo fallas técnicas, se ha vuelto instantánea	Innovación	Se da en función del desarrollo tecnológico y su utilización mercantil
Convergencia	La digitalización de la información permite la mixtura de distintos medios y formatos, que originan híbridos con funciones variadas	Volatilidad	Internet puede ser el ámbito más versátil y opulento y a su vez el más frágil. Basta un desperfecto técnico para perder información
Interactividad / Unilateralidad	Los nuevos instrumentos permiten que sus usuarios sean consumidores y productores de sus propios mensajes	Multilinealidad	Ofrece posibilidades para la arquitectura de Internet como en las formas de obtener una información
Enmascaramiento	Opción del juego de identidades en el chat o en los videojuegos, así como la intensa implicación en Internet	Colaboración	Que se expresa tanto en acciones solidarias como en proyectos intelectuales que no serían concebibles sin el soporte de la Red
Multilateralidad / Centralidad	Las capacidades técnicas de la comunicación contemporánea permiten que recibamos información de todas partes, aunque lo más frecuente es que la mayor parte de la información que circula por el mundo surja de unos cuantos sitios	Libertad	Ofrece la libre circulación de todo tipo de contenidos por Internet, a diferencia de lo que ocurre en los medios de comunicación tradicionales con la contrapartida de la vigilancia y el control que puede establecerse en la SI
Conocimiento	La sociedad de la información es el entorno inevitable pero también propicio para que estemos en capacidad de desarrollar un auténtico conocimiento. Construir una alfabetización informacional	Heterogeneidad	Libre circulación de los más diversos contenidos y temas. Tanto de creatividad, inteligencia y arte, pero también prejuicios, abusos, insolencias

Ciudadanía pasiva	La dispersión y abundancia de mensajes, la preponderancia de los contenidos de carácter comercial y particularmente propagados por grandes consorcios mediáticos y la ausencia de capacitación y reflexión suficientes sobre estos temas, suelen aunarse para que en la Sociedad de la Información el consumo prevalezca sobre la creatividad y el intercambio mercantil sea más frecuente que el intercambio de conocimientos.	Desigualdad	Inequidad entre naciones ricas y pobres. Las TIC reproduce algunas de las desigualdades. Mientras que en algunas naciones se extienden el acceso a la red en algunos otros los porcentajes de penetración siguen bajos
--------------------------	---	--------------------	--

Fuente: Trejo, 2006

Sin más, cuando se hable de sociedad de la información o informacional, habrá de entenderse un tipo de sociedad caracterizada por un modo de ser comunicacional que influye en prácticamente todas las actividades humanas (ciencia, economía, política, industria, entretenimiento, educación, organizaciones, servicios, comercios, entre otras) en donde la información ocupa un lugar primordial y de acuerdo con Castells (2009) puede llegar a convertirse en fuente de poder y riqueza.

2.2 Tecnologías de la Información y Comunicación

Ofrecer una definición de las TIC no es tarea sencilla. Su rápida evolución muestra una gran variedad terminológica (Cuadro 1.3). El estudio realizado por Grande, Cañón & Cantón (2015) sintetiza un número importante de definiciones en donde se reflejan los distintos enfoques evolutivos y vivencias en relación con las TIC a lo largo de tres décadas.

Cuadro 1.3 Definiciones de TIC 1985-2015

AUTOR	SINTESIS DE LA DEFINICIÓN
Hawkrige (1985)	Tecnologías aplicadas a la creación, almacenamiento, selección, transformación y distribución de información.
Gil Díaz (1985)	Aquellas que están basadas en sistemas o productos que son capaces de captar información del entorno, de almacenarla, de procesarla, de tomar decisiones, de transmitirlas y de hacerlas inteligibles a los sentidos.
FUNDESCO (1986)	Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.
Castells (1986)	Serie de descubrimientos científicos y desarrollos tecnológicos que afectan a los procesos de producción y gestión en mayor medida que a los productos.
Benjamín y Blunt (1992)	Tecnologías basadas en los ordenadores y las comunicaciones por medio de éstos, usadas para adquirir, almacenar, manipular y transmitir información a la gente y unidades de negocios tanto internas como externas en una organización.
Jiménez Segura (1994)	Engloba todas las actividades relacionadas con la creación, almacenamiento, tratamiento o difusión de la información, independientemente del soporte utilizado.
Tejedor y Valcárcel (1996)	Los tres grandes sistemas de comunicación; el vídeo, la informática y las telecomunicaciones. Y no sólo a los equipos (hardware), que hacen posible esta comunicación sino también al desarrollo de aplicaciones (software).
Martínez (1996)	Medios de comunicación y de tratamiento de la información que surgen de la unión de los avances tecnológicos electrónicos y las herramientas conceptuales, tanto conocidas como las que vayan siendo desarrolladas como consecuencia de la utilización de estas nuevas tecnologías y del avance del conocimiento humano.
Adell (1997)	Conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información.
Cabero (2001)	Tecnologías que están desarrolladas en torno a cuatro medios básicos: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones. El desarrollo de cada uno de estos campos esta interconectado a los demás, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas, y potenciar las que pueden tener de forma aislada.
Majó y Marqués (2002)	Las tecnologías de la información y las comunicaciones, que constituyen uno de los motores fundamentales de la sociedad actual, son básicamente tres: la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías del sonido y la imagen.

Guardia (2002)	Sistemas y recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la utilización de tecnología informática.
UNESCO (2002)	Conjunto de disciplinas científicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información: sus aplicaciones; las computadoras y su interacción con hombres y máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultura.
OCDE (2002)	Dispositivos que capturan, transmiten y despliegan datos e información electrónica y que apoyan el crecimiento y desarrollo económico de la industria manufacturera y de servicios.
Haag, Cummings y Mccubbrey (2004)	Cualquier herramienta apoyada en ordenadores y utilizada para trabajar y procesar la información (y la necesidad de esta).
Baelo y Cantón (2009)	Realización social que facilita los procesos de información y comunicación, gracias a los desarrollos tecnológicos, buscando la construcción y extensión del conocimiento que derive en la satisfacción de las necesidades de los integrantes de una determinada organización social.
Cobo (2011)	Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información con protocolos comunes. Integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal y la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.
Vivancos (2013)	Conjunto de códigos y dispositivos (digitales) que intervienen en las etapas de codificación, procesamiento, almacenamiento y comunicación de la información en sus distintas formas: alfanumérica, icónica y audiovisual. (El autor señala que es una definición muy laxa).
Cacheiro (2014)	Tecnologías que permiten transmitir la información en cualquier momento y en cualquier lugar.
Roblizo y Cózar (2015)	Fenómeno revolucionario, impactante y cambiante, que abarca tanto lo técnico como lo social y que impregna todas las actividades humanas, laborales, formativas, académicas, de ocio y consumo.

Fuente: Grande, Cañón y Cantón, 2015

Como se puede apreciar en el Cuadro 1.3, las definiciones que van surgiendo de las TIC siguen el patrón evolutivo que la propia tecnología va marcando. A lo largo de los años, el tratamiento que se ha hecho de las TIC ha ido variando, desde el almacenamiento de información hasta las posibilidades de interacción.

El modo de entender las TIC varía en función del desarrollo tecnológico imperante. Hasta hace unos años, hablar de tecnología era referirse a un conjunto de nuevas tecnologías encabezadas por los ordenadores, referencia que hoy resultaría obsoleta visto el avance de los dispositivos móviles.

Una definición clara y que forma parte de la visión de este estudio acerca de las Tecnologías de la Información y la Comunicación es la que formula Huidobro (2007) quien utiliza el término TIC para designar al conjunto de innovaciones y herramientas tecnológicas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. El mejor ejemplo de la influencia de las TIC sobre la sociedad es el gobierno electrónico.

Para efectos de esta Tesis, habrá de entenderse por TIC al conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que constituye nuevos canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales (Ibíd.).

2.3 Internet y la WWW

Para definir internet de manera sencilla, bastará decir que se trata de una red que interconecta globalmente a diferentes redes de ordenadores y/o dispositivos inteligentes con la posibilidad de establecer una comunicación de muchos con muchos otros en tiempo real o escogido (León, Burch, Tamayo, 2001).

La World Wide Web (www) o simplemente Web es el instrumento que nos permite desplazarnos por Internet. Su virtud consiste en facilitar la navegación por las redes de internet y así poder tener acceso a prácticamente todos los recursos que se encuentren a nuestro alcance. Gracias a su interfaz gráfica, permite el manejo de documentos multimedia y de igual forma, incorpora la ventaja de tiempo real en la transmisión. La www o web es uno de los servicios

que más éxito ha tenido en Internet hasta el punto de que es habitual la confusión entre ambos términos (Lucas, 2009).

Además de la Web, existen en Internet muchos otros servicios y protocolos que facilitan la comunicación y el flujo de información. De entre los más comunes encontramos el correo electrónico (SMTP *Simple Mail Transfer Protocol* - Protocolo Simple de transferencia de correo), la transmisión de archivos (FTP *File Transfer Protocol* - Protocolo de Transferencia de Archivos y P2P peer-to-peer - *red de pares*), las conversaciones en línea (*Internet Relay Chat*), la mensajería instantánea (IM), la transmisión de contenido y comunicación multimedia tanto telefónica (VoIP o VozIP: Voz sobre Protocolo de Internet) o por televisión (IPTV: *Internet Protocol Television*), los boletines electrónicos (NNTP: *Network News Transport Protocol*), el acceso remoto a otros dispositivos (SSH: *Secure Shell* y *Telnet: TELEcommunication NETwork*) o inclusive los juegos en línea.

El uso de estos protocolos parece ventajoso, tan sólo por centrarnos en uno, el *correo electrónico*, representa uno de los instrumentos más utilizado en Internet, su gran virtud es facilitar la comunicación a través de mensajes (correos) entre personas y organizaciones. Su principal uso es el envío de correspondencia y listas de intercambio. Usualmente, estas interacciones tienen lugar entre individuos con relaciones preestablecidas o intereses comunes, y el intercambio generalmente sigue una secuencia cronológica (o sea, la vigencia de los mensajes es inmediata y temporal). Las listas de distribución a su vez permiten difundir información a receptores múltiples, quienes tienen la opción de leer o borrar la información. Esta facultad, utilizada con juicio, permite un alcance muy grande y rápido para llegar a audiencias selectivas (Vergara y Huidobro, 2016).

En términos de comparación analógica, el correo electrónico se asemeja al teléfono y al correo postal, pero a ello se añade algo nuevo: la facultad de comunicar en red desde algún lugar determinado. Se

puede comunicar directamente a todos los demás puntos, con la misma facilidad (y sin costo adicional) que en una comunicación bilateral. Ello significa que, por primera vez, se tiene a disposición la posibilidad de ejercer una comunicación descentralizada, cuyas ventajas, ha sido demostrada ya en la práctica de muchas dinámicas de red, que van desde el ámbito empresarial hasta experiencias ciudadanas de participación (León, Burch y Tamayo, 2001).

Esta plataforma permite la interacción de muchos grupos dispersos alrededor del planeta, de ahí que su grado de influencia puede llegar a ser global. Podemos encontrar desde experiencias emocionales, ideas políticas, cultura, idiomas, música, negocios, arte, fotografías, literatura, etc., todo puede ser compartido y diseminado digitalmente con el menor esfuerzo. Es posible hacer circular información casi de forma inmediata a cualquier punto del planeta. Gracias a su carácter virtual, la información puede ser buscada más fácil y eficientemente que en cualquier medio físico, y mucho más rápido de lo que una persona podría recabar por sí misma a través de un viaje, correo, teléfono, telégrafo, o cualquier otro medio de comunicación (Vergara y Huidobro, 2016).

2.4 La Sociedad Red

La forma dominante de organización social en nuestra época es la *Sociedad Red*. Las sociedades de hoy tienen su origen en la introducción generalizada de las redes de información como forma organizativa predominante. Las redes son simplemente nodos entrelazados. Castells define a la sociedad red como “una estructura social compuesta de redes activadas por tecnologías digitales de la comunicación y la información basadas en la microelectrónica” (Castells, 2009: 50).

Mediante la red, las invenciones como el teléfono, la radio y los ordenadores, consiguen, con la posibilidad de interconexión, un estado de integración de capacidades sin precedentes (Lucas, 2009). Y considera que Internet es a la vez una ampliación de la capacidad de comunicación, un mecanismo de amplia transmisión de información y un medio para la colaboración e interacción entre individuos y sus ordenadores, sin tener en cuenta su localización geográfica.

Para Castells (2009) las sociedades actuales tienen en la información su pieza clave. Su importancia radica en la capacidad para colocar en red conocimientos e innovaciones tecnológicas que faciliten su interconexión y reforzamiento, de manera que pueda transformarlos en procesos informativos que multiplican el impacto y alcance de las tecnologías. La red acerca las posibilidades de colaboración social y son el tejido que da forma a la estructura social.

Gracias a la popularidad de instrumentos como ordenadores y teléfonos móviles, sumado con el amplio desarrollo de las redes que los conectan (Aparici, 2010), se crea una nueva frontera para el ejercicio de la comunicación, frontera que puede ser denominada *ciberespacio* para referirse al lugar donde millones de personas acceden a un escenario virtual y conviven bajo sus propias normas.

Algo similar a lo descrito por Gibson en su novela *Neuromante de 1984* (Aparici, 2010) donde ofrece un futuro invadido por microprocesadores, dispositivos electrónicos y quirúrgicos en el que la información es una mercancía de primera necesidad.

El carácter de foro abierto que posee el llamado ciberespacio ha permitido el libre acceso por parte del público a la red, quienes, a su vez, han propiciado el surgimiento de espacios para la comunicación. Mansell y Steinmueller (2003) hablan de formación de *Comunidades virtuales*, espacios no físicos en el que los individuos pueden interactuar y comunicarse.

La formación de grupos a partir de las conexiones de red que todos establecemos puede ser casual, dirigida por intereses o bien dirigida por parte de jerarquías, dependiendo del objetivo que se busque (aprendizaje, información, participación o de intercambio). Las características de los grupos incluyen el dinamismo, el cambio, la libertad y la opción de salir de forma fácil del mismo (Reig, 2008).

Mansell y Steinmueller (2003) definen la comunidad virtual como una nueva forma de grupo social en la que sus miembros entran en contacto e interactúan a través del uso de la comunicación mediada por el ordenador; es decir, a través del uso de instrumentos audiovisuales —digitales como ordenadores y teléfonos— conectados mediante una red como Internet.

Las comunidades virtuales se han convertido en un lugar en el que el individuo puede desarrollarse y relacionarse con los demás, actuando como un instrumento de socialización y de esparcimiento. Es gracias a estas comunidades que se amplía la posibilidad de comunicación entre núcleos determinados (amigos, familiares u organizaciones) resultando así novedosas transformaciones en las relaciones entre los individuos.

El uso de ordenadores y redes de comunicación de datos para intercambiar mensajes escritos, conversar, establecer conexiones audiovisuales o simplemente llevar a cabo simultáneamente todos estos procesos, es resultado del avance tecnológico. El flujo de datos digitales que se transmiten casi instantáneamente entre dos puntos para ser reproducidos o almacenados para su acceso abre una nueva frontera en la interacción humana. Es común localizar a las comunidades virtuales en lugares como páginas web o *chat rooms* (salas de charlas en línea). Sin demeritar su función como una construcción social en la que los usuarios participantes establecen vínculos entre sí (Mansell y Steinmueller, 2003: 47).

La sociedad red e Internet suponen un canal de comunicación interactivo y multidireccional entre todos los actores. El surgimiento de *redes sociales* tiene que ver con una dinámica a través de la cual fluye y circula la información. Es gracias a la ayuda de herramientas como Internet que “conectando millones de pequeños ordenadores jerárquicamente iguales nace la era de las *redes distribuidas* que abre la posibilidad de pasar de un mundo de poder centralizado a otro de poder distribuido. El mundo que estamos construyendo” (De Ugarte, 2007).

2.5 Herramientas para la creación de contenido

Situados en el siglo XXI, la expansión de nuevas formas de comunicación suma modernas herramientas a los medios tradicionales —radio, prensa, TV— ofreciendo una variedad de instrumentos para las tareas comunicativas. Numerosas innovaciones de medios y herramientas configuran un complejo sistema de redes —voz, texto, imágenes— para la consolidación de una nueva galaxia mediática (Keane y Feenstra, 2014).

A lo largo de este capítulo se han venido presentando distintas bases tecnológicas que dan sustento a las sociedades de la información. Hemos resaltado el papel de Internet como red global de interconexión y elogiado su potencialidad comunicativa. Ahora bien, la evolución misma de Internet se ha ido adaptando a las necesidades propias de la comunicación e incorporado una nueva gama de posibilidades de “interacción” que no se tenían en un principio para conformar lo que hoy se conoce como web 2.0 (Rodríguez et al, 2011).

Como se ha señalado con anterioridad, en sus inicios Internet era utilizado como espacio para el intercambio de información entre comunidades militares y científicas. Sin embargo, con el surgimiento de las páginas web, se multiplicaron las posibilidades para el uso de la

red. El aprovechamiento de la web se dio mayormente en la elaboración de portales con dominio *.com*, que fueron concebidos como extensiones de los espacios de comunicación que tenían las empresas para acercar diversa información a sus públicos. Así surgieron los portales conformados por páginas estáticas –que tenían pocas actualizaciones– programadas en formato HTML y en las que se privilegiaba únicamente el número de *hits* (visitas) y la estética visual para determinar su funcionalidad (Islas y Huitrón, 2011).

El proceso evolutivo de internet, apoyado en el enclave tecnológico y expansivo, permitió dar un giro por completo al papel que venían desempeñando los usuarios de la web: pasar de ser consumidores de información a creadores de contenidos (García-Galera y Valdivia, 2014).

Algo que Alvin Toffler (1980) ya había previsto por la década de los 80 y que relata en su libro *La tercera ola*, donde utiliza el término *prosumidores*, para designar individuos o colectivos que producen y consumen su propio *output*. “La cocreación de contenidos, el involucramiento de los consumidores en la generación de nueva información dio paso a que los consumidores se convirtieran también en productores. Así, los prosumidores (de la suma de productor y consumidor) gestaron espacios en Internet en los que la interoperabilidad y colaboración fueron clave en el desarrollo de la Web 2.0” (Islas y Huitrón, 2011: 10).

Asociado al término 2.0, la idea del concepto se suele utilizar para referirse a plataformas de Internet de carácter colaborativo, aunque en ocasiones, el término también suele estar relacionado con campañas de marketing que utilizan los estándares 2.0 para sus campañas por lo que no se debe confundir (Bejarano, 2013).

El concepto Web 2.0 hace referencia al conjunto de herramientas, aplicaciones y servicios que hacen que el uso de la web tenga un carácter más dinámico y participativo. No hay una definición

oficial para el término, aunque se otorga a Dale Dougherty y Tim O'Reilly de la empresa O'Reilly Media la autoría de este, quienes, en una sesión de conferencias sobre el uso de la web en 2004, sugirieron la terminología (O'Reilly, 2005).

Este hecho, considera Téllez (2013) constituyo un punto de encuentro para que surgiesen nuevos conceptos enfocados en la comunicación e intercambio, tales como las redes sociales, los blogs, herramientas de colaboración de contenidos tipo *wiki*, entornos compartidos y alojamiento de vídeos. De ahí que a la Web 2.0 también se le conozca como "Web social".

Nuestro planteamiento en el análisis del fenómeno Web 2.0 es de carácter evolutivo. Partimos del avance sucesivo que ha tenido la Web 1.0, sustentada en los datos; hacia la Web 2.0, la de las personas; resultante de la propia evolución de sociedad-tecnología en la que el individuo pasa de simple consumidor de bancos de información a ser colaborador y creador de conocimiento (Islas y Huitrón, 2011).

Para Cruz Canales (2007) la evolución de la red tiene que ver con un cambio de actitud y una reconfiguración ideológica de la organización y uso de la propia web. Hasta no hace mucho, el uso de la web estaba destinado a establecer comunicación con personas en distintas partes del mundo o comercializar productos. Hoy, además de eso, es posible publicar contenidos contruidos individual o de forma colectiva y compartir recursos. Se han puesto a disposición de miles o millones de personas aplicaciones gratuitas para publicar y compartir información, motores de búsqueda, intercambiar archivos, así como una gran cantidad de servicios interactivos.

La transición de las webs, de acuerdo con Téllez (2013) lleva implícitos tres principios: la web como plataforma, la inteligencia colectiva y la arquitectura de la participación. Los valores para esta etapa tienen que ver con la idea de compartir, colaborar, opinar e interactuar. Su principal característica es su marcado carácter

participativo y colaborativo, aunque también destaca entre sus atributos: la facilidad en el acceso y la afluencia de medios.

La extensión de la Web 2.0 y su rápida evolución han llevado a idealizar sistemas Web 3.0, 4.0 (Grande, Cañón y Cantón, 2016), enriquecidas con cierta dosis de inteligencia artificial y nuevos patrones generados por el usuario cada vez más (inter)activo en una especie de inteligencia colectiva, pero con enfoques más hacia organizaciones y empresas. Aunque no son patrones del todo claros, es importante destacar el escenario imperante de transformación social en torno a las TIC, al grado de poder hablar de un Ecosistema Digital en donde individuos, comunidades sociales, empresas, organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas y gobiernos son participantes activos de la vida social digital.

La evolución tecnológica hacia los sistemas 2.0 ha facilitado la producción de contenidos y la ha acercado a la sociedad (sin excluir los por menores de la brecha digital), revolucionando ámbitos como la enseñanza, el sector empresarial, y la gestión pública.

La posibilidad de generar contenidos es muy amplia, se puede realizar, inclusive, desde teléfonos móviles, cámaras de video u otros dispositivos diseñados (más con un enfoque de mercadotecnia que comunicacional) para este fin. Sin embargo, la creación de contenido no necesariamente implica la producción de conocimiento, eso ya dependerá del tipo de usuario y/o de la sociedad de que se trate (Gutiérrez-Rubí, 2015). Las sociedades de hoy día reclaman una mayor participación de sus miembros en los distintos ámbitos de la vida política. Si bien en muchas de ellas comenzamos a ver un mayor grado de involucramiento en la toma de decisiones, existen por contraste otras cerradas a todo tipo de participación.

Estamos emigrando a un nuevo tipo de sociedades que suponen un gran desafío de todos sus actores. Las TIC son un buen pretexto para configurar un tejido social más *ad hoc* a los tiempos que corren.

Las aplicaciones asociadas al concepto de Web 2.0 permiten la colaboración colectiva y elevan las posibilidades de participación.

Algunos ejemplos del concepto 2.0 los podemos ver en el avance de las comunidades Web y las redes sociales, los servicios Web, las herramientas de trabajo colaborativo y las plataformas de e-learning, las wikis, los blogs, los videoblogs, los mashups, la sindicación y las folksonomías, entre muchos otros, que se explican con mayor detalle en el capítulo 5 de esta tesis.

2.6 Redes Sociales

Los escenarios planteados por las TIC para el siglo XXI de incorporar mecanismo 2.0, convierte a los usuarios de la Red en partícipes de la creación de información, de tal suerte que el conocimiento se generará en sociedad y ya no de una forma dogmática a través de la autoridad. La creatividad conjunta, los espacios compartidos (vídeos, fotos, favoritos, etc.), las redes sociales, la clasificación mediante etiquetas, la blogosfera, los servicios asociados de Google (Google Maps, Google Reader, etc.), la Wikipedia, pero sobre todo las denominadas redes sociales, abren espacios en los que cualquier usuario, sin necesidad de conocimientos tecnológicos, pueda aportar experiencias y compartir lo que quiera (Luna Reyes et al, 2015).

Las posibilidades de comunicación que surgen con la consolidación de los sistemas 2.0 aumentan las posibilidades de participación y las oportunidades de interacción y diálogo por parte de los usuarios en las distintas plataformas tecnológicas que contribuyen a la creación de redes para la comunicación (Treré y Cargnelutti, 2014).

De acuerdo con García-Galera, Del Hoyo y Fernández (2014) el surgimiento de las denominadas “redes sociales” deben entenderse

como auténticos medios para la comunicación, la interacción y la participación global. Se convierten en elementos de referencia para la participación además de tener la capacidad para llamar a la movilización social y/o cívica.

Internet resulta ser el medio idóneo para crear todo tipo de conexiones. Vergara y Huidobro (2016) señalan que la primera red social disponible en Internet fue una página llamada *Classmates.com*, creada en 1995 y aún en existencia.

Con el auge de los dispositivos móviles como *smartphones* y tabletas, y la expansión de aplicaciones como Facebook (2004), Twitter (2006) o WhatsApp (2009) el fenómeno de redes sociales ha experimentado un crecimiento exponencial y su uso se ha popularizado en todos los países del mundo (Pérez Subías, 2015).

Para Vergara y Huidobro las “redes sociales en Internet son comunidades virtuales donde sus usuarios interactúan con personas de todo el mundo con quienes encuentran gustos o intereses en común. Funcionan como una plataforma de comunicaciones que permite conectar personas que se conocen o que quieren conocerse, y que les deja centralizar recursos, como fotos y videos, en un lugar fácil de acceder y administrado por los usuarios” (2016: 206).

Pueden clasificarse de acuerdo con su uso en redes sociales genéricas, profesionales o temáticas.

- Redes sociales genéricas. Son las más populares y de mayor penetración. Las más extendidas son Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, Pinterest, Tuenti, Google+ o MySpace.

- Redes sociales profesionales. Aquellas en las que sus miembros están relacionados laboralmente o lo hacen con fines académicos o para la búsqueda de trabajo. Como ejemplo están LinkedIn, Xing y Viadeo.

- Redes sociales verticales o temáticas. Se basan en un tema concreto. Pueden relacionar personas con la misma afición, la misma actividad o el mismo rol. La más famosa es Flickr.

En el ámbito del gobierno digital, la adopción, uso y difusión de las redes sociales se ha convertido en una de las más recientes tendencias para mejorar el sector público (Criado, 2017) gracias al potencial que tienen para llevar innovaciones a diferentes áreas de actividad. Por lo que será necesario conocer más sobre sus características, aplicaciones y retos, así como a la diversidad de herramientas disponibles.

Algunas plataformas existentes en el sector, además de las ya conocidas como Twitter, Facebook, YouTube, están las más especializadas como *Govloop* o *NovaGob*, centradas en la administración pública. Sin descartar las destinadas a un sinfín de actividades como las que permiten la geolocalización (como *Foursquare*), herramientas sociales de mensajería a través de dispositivos móviles (como *WhatsApp*, *Telegram* o *Line*), los blogs, las wikis, las RSS, entre otras.

Capítulo 2

Gobernanza, Transparencia y Rendición de cuentas

2. GOBERNANZA

1.1 Elementos de la gobernanza

2. TRANSPARENCIA

2.1 Derecho de acceso a la información pública

2.2 Leyes de acceso a la información

2.3 La Transparencia como valor democrático

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Mecanismos para la rendición de cuentas

1. GOBERNANZA

La crisis financiera mundial, a finales de la década de 1970, detonó la necesidad de generar un régimen de austeridad en los Estados, por tal motivo, países como Estados Unidos y Reino Unido apoyados por organismos internacionales como el FMI y el BM, impulsaron un nuevo mecanismo de administración pública denominado “Nueva Gestión Pública” (NGP) con la que pretendían alcanzar eficiencia económica y recuperar la legitimidad del Estado a través de mecanismos neoliberales (Carrera et al, 2017).

Sin embargo, la NGP no generó la eficiencia deseada por la ciudadanía, ni tampoco la inclusión social esperada. Por lo que entidades como el Banco Mundial buscaron impulsar nuevos enfoques más inclusivos como la *Gobernabilidad*, concepto que se iría perfeccionando para apuntalar lo que a la postre habría de convertirse en la noción de “Gobernanza” (ibid.).

El concepto de *gobernabilidad* está asociado a la redistribución de las responsabilidades públicas y derechos entre el gobierno y la sociedad civil. Con la responsabilidad creciente de la parte de la sociedad civil, las redes de gobernabilidad implican no solo influenciar las políticas gubernamentales sino también asumir la gestión gubernamental (Stoker, 1998).

Como lo explica Luis F. Aguilar (2007) las crisis económicas, políticas y administrativas de los Estados sociales en coincidencia con la pujanza democrática y el despertar de la sociedad civil abrieron el debate hacia nuevos procesos para gobernar. A lo largo del siglo XX, la ineficacia directiva de los gobiernos era atribuida a los defectos y vicios del sujeto de gobierno o de la instancia o agencia gobernante. La expansión del ideal democrático en los regímenes políticos y la instauración o restauración progresiva del Estado de derecho devolvieron la calma para abrir un nuevo planteamiento, focalizado más en la acción de gobernar que en el gobierno.

Para García Herrera (2007) las críticas al Estado de Bienestar — centralizado, costoso, ineficaz, burocrático, etc.— en concordancia con el escenario sociopolítico imperante a escala internacional: globalización, cambios geopolíticos (fin de la guerra fría, desintegración de la URSS), crisis de la deuda, nuevas guerras civiles, etc., así como las demandas sociales de participación, fueron circunstancias idóneas para el surgimiento de la gobernanza.

El término *gobernanza* surge como instrumento para reconstruir la gobernabilidad y con el propósito de dar forma a un proceso de gobierno más eficaz y socialmente más aceptado (Quintanilla y Gil-García, 2014). El legado que dejaron los procesos modernizadores en los años ochenta orientados a renovar la administración y la gestión pública, tuvo como efecto generar situaciones y prácticas en la sociedad económica, civil y política, que dieron progresivamente origen y forma a un modo de gobernar compartido, participativo y asociado.

Las últimas décadas han estado marcadas por importantes cambios en los sistemas y prácticas de gobierno en gran parte del planeta. Lo que inició como respuesta para hacer eficientes las tareas de gobernar terminó por generar y normalizar un nuevo tipo de relación entre gobierno y sociedad. La disminución de protagonismo del Estado en la esfera pública y el derrumbe de las fronteras entre lo público y lo privado, y en su justa medida, el desarrollo tecnológico, plantean formas renovadas de expresión y toma de decisiones colectivas, basada en una amplia inclusión de los actores afectados, mediante fórmulas de negociación y de cooperación para beneficio mutuo (Gil-García y Quintanilla, 2014).

Esta coyuntura fue aprovechada por el Banco Mundial para reutilizar el vocablo gobernanza y vincularlo a las políticas de desarrollo y de reforma del Estado. Posteriormente, la Unión Europea publicaría el *Libro Blanco sobre la Gobernanza* (2000), definiéndola como un conjunto de “reglas, procesos y comportamientos” e insistiendo en

valores como “la responsabilidad, la legibilidad, la transparencia, la coherencia, la eficacia y la eficiencia”. Autores como Graña (García Herrera, 2007) advierten que la posterior generalización mundial del vocablo se asocia con una ‘buena gestión’ del poder que cuenta con reglas claras y estables para los agentes del mercado, lo que posibilita el libre juego democrático.

Como se ha venido diciendo, los orígenes de la gobernanza moderna podemos asociarlos a los cambios, que, a fines del siglo pasado, experimentaba el gobernar y administrar lo público. El concepto era la representación de que otro modo de gobernar y administrar tomaba forma, distinto al tradicional del gobierno protagonista (Aguilar, 2011). Casi simultáneamente, el concepto descriptivo se fue reelaborando en concepto teórico, con una denotación que ahora se ha vuelto más estable y compartida a pesar de diferencias de contenidos y matices.

En términos más coloquiales, podría decirse que la gobernanza tiene que ver con la habilidad de gobierno para servir a sus ciudadanos. Organismos como la Comisión Europea la definen como “un conjunto de normas, procesos y comportamientos por los que se articulan los intereses, se gestionan los recursos y se emplea el poder en la sociedad. La manera en que se llevan a cabo las funciones públicas, se gestionan los recursos y se emplean los poderes reguladores públicos es el asunto más importante del que ocuparse en este contexto” (Comunicación sobre Gobernanza local democrática, 2008: 6).

Teniendo en cuenta que el gobierno es una estructura básica en el funcionamiento de las sociedades, precisa de salvaguardar conceptos clave como los derechos humanos, prácticas democráticas, el Estado de Derecho, la sociedad civil, la repartición de poderes descentralizados y una firme administración pública. Por lo que la evolución hacia un sistema político más sofisticado y de un mejor gobierno se convierten en exigencia (Comisión Europea, 2008).

Aguilar Villanueva (2016) ofrece una definición clara sobre el concepto de gobernanza argumentando que se trata de un ejercicio directivo de practicar un nuevo modo de gobernar que incluye y necesita los recursos y poderes del gobierno pero que incorpora las ideas, recursos y capacidades de los mercados y de la sociedad civil y que, por ende, obliga a los gobiernos a dirigir de otra manera, menos vertical y dominante.

Así mismo, el autor propone una serie de características esenciales para la gobernanza que se describen en el siguiente Cuadro.

2.1 Contenidos esenciales de la gobernanza

<i>Es un proceso de Dirección/gobernación de la sociedad</i>	Proceso a través del cual los distintos sectores de la sociedad (organizaciones, grupos y personalidades) definen sus objetivos de convivencia y acciones específicas para alcanzar objetivos de interés social.
Se estructura de manera institucional y técnica	La definición de sus objetivos debe contemplar principios constitucionales y normas legales de relación social e instituciones públicas Y técnica, en tanto la realización de los objetivos requiere normas causales de producción, que derivan de la ciencia, la tecnología y la gerencia.
Es un proceso de acción colectiva	Participan múltiples actores en su diseño y realización y, por ende, requiere (genera o dispone de) <i>una instancia/agencia de gobierno</i>
Proceso para la interlocución entre grupos y sectores sociales con los políticos y el gobierno	<i>Ejercer un modo para relacionarse que sea incluyente, simétrico, racional y pacífico</i>
La estructura es producto de la participación de sociedad y gobierno	La sociedad debe tener suficientes capacidades informativas, cognoscitivas, tecnológicas, organizacionales y productivas, así como capacidades políticas de deliberación y entendimiento, y capacidades morales de autorregulación mediante confianza y cooperación

Fuente: Elaboración propia a partir de la propuesta de Villanueva (2016)

Considerando estos aspectos, la conceptualización de la gobernanza, así como el análisis de sus causas y consecuencias, estarán marcados por la complejidad del entorno, que irá apuntalando las pautas por las que ha de avanzar.

Una vez vistas las distintas aproximaciones que diferentes autores y organismos hacen al término de gobernanza, en nuestro estudio dicho termino hará referencia a los acuerdos formales e informales que determinan cómo se toman las decisiones públicas y cómo se llevan a cabo las políticas públicas dentro del marco institucional de un gobierno.

1.1 Elementos de la gobernanza

Para lograr un desempeño exitoso en el funcionamiento y actuación de la gobernanza, se debe contar con la presencia de ciertos elementos estructurales, integrados o entrelazados en el proceso que permitan alcanzar los resultados y beneficio esperados.

Derivado de la complejidad y alcance del procedimiento, el estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) *Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México* (2011), resulta bastante esclarecedor a este respecto. Interpreta la existencia de dos dimensiones para describir los principales componentes de la gobernanza: político-institucional y técnico-administrativa.

- La dimensión político-institucional consta de:

- **Estado de derecho.** Independencia del poder judicial, imparcialidad, honestidad, rapidez y exigibilidad jurídica del sistema judicial/garantías procesales, imparcialidad, honestidad y competencia de la policía, respeto de la ley por los ciudadanos y las autoridades, así como e igualdad de los ciudadanos ante la ley.

- **Expresión y rendición de cuentas.** Derechos humanos, libertades civiles (género) y económicas, libertad de los medios de comunicación, derechos políticos e instituciones (por ejemplo, un sistema de elecciones libres e imparciales), democracia abierta e inclusiva, proceso legislativo representativo y capaz de responder a las necesidades, instituciones ejecutivas y legislativas, relaciones intergubernamentales, transparencia/acceso de los ciudadanos a la información pública, anticorrupción, (tipos de) instituciones y prácticas de rendición de cuentas, instituciones y prácticas participativas de los ciudadanos.

- **Calidad de la reglamentación.** Normativa económica (financiera, laboral, comercial, aduanera), legislación sobre derechos de propiedad intelectual, normas y procedimientos administrativos.

- Los componentes de la dimensión técnico-administrativa son:

- **Sistema social de creencias y tecnologías cognitivas.** Calidad de los sistemas de información, conocimientos científicos y plataformas tecnológicas, instituciones de investigación y desarrollo, universidades e instituciones de enseñanza técnica.

- **Finanzas públicas.** Estructura de los sistemas fiscales y presupuestarios, eficacia de la administración tributaria, gestión del gasto público, equilibrio entre ingresos y gastos públicos.

- **Políticas públicas y administración pública.** Capacidad de planificación y de diseño y análisis de políticas, calidad de la participación de los ciudadanos en el proceso de formulación de políticas, sistematicidad y coherencia normativas , calidad de la burocracia (normas, organización, procesos, capacidad profesional del personal), desarrollo de sistemas de gobierno electrónico, diseño de tecnologías de la información y las comunicaciones y de políticas y estrategias de gobernanza electrónica que incorporen las cuestiones de

género, calidad de los sistemas de evaluación y auditoría, gestión de recursos humanos y ética del servicio público.

De forma similar, la OCDE, refiriéndose a la gobernanza pública, condiciona su presencia a la existencia de seis elementos clave:

- 1) Rendición de cuentas: el gobierno es capaz y tiene la intención de mostrar hasta qué punto las medidas que aplica y las decisiones que toma son congruentes con objetivos claramente definidos y acordados.
- 2) Transparencia: las medidas que toma el gobierno, así como sus decisiones y los procesos que llevan a las mismas, están abiertos en un nivel de escrutinio adecuado para ser objeto de revisión por otros sectores del gobierno o por la sociedad civil y, en algunos casos, instituciones externas.
- 3) Eficiencia y eficacia: el gobierno se esfuerza por generar productos públicos de calidad, incluyendo los servicios que presta a los ciudadanos, al mejor costo, y garantiza que lo ofrecido cumpla con las intenciones originales de los formuladores de políticas públicas.
- 4) Capacidad de respuesta: el gobierno tiene la capacidad y la flexibilidad para responder con rapidez a los cambios en la sociedad, toma en cuenta las expectativas de la sociedad civil en la identificación del interés público general y tiene la voluntad de analizar su papel desde una perspectiva crítica.
- 5) Visión prospectiva: el gobierno es capaz de prever problemas y temas a futuro, con base en los datos y las tendencias actuales; asimismo, diseña políticas públicas que toman en cuenta los costos futuros y los cambios previstos.
- 6) Estado de derecho: el gobierno ejecuta las leyes, las regulaciones y los códigos de manera equitativa y transparente.

Además de estos elementos, una gobernanza pública adecuada debe considerar la agilidad estratégica, que consiste en la capacidad del gobierno para prever y responder con flexibilidad a los retos de política pública que cada vez son más complejos. En este sentido, se requieren marcos de referencia para hacer posible una toma de decisiones rápida y de calidad y garantizar su eficaz implementación con miras a generar valor público. Por último, una gobernanza adecuada involucra un servicio público eficiente, un sistema judicial independiente, la rendición de cuentas en la administración de fondos públicos, una estructura institucional plural y el respeto a la ley.

Para Farinós (2015) la noción de gobernanza posibilita una perspectiva para analizar el proceso de toma de decisiones. Al tratarse de un proceso que involucra una pluralidad de actores con intereses distintos sus resultados dependerán, en gran medida, de la forma concreta en que se diseñe y se lleve a cabo. Por lo que se trata de un proceso más indicativo que genérico, basado en las propias especificidades del contexto que se adaptará a cada territorio en función de sus características.

2. TRANSPARENCIA

En los últimos veinte años se han ido confeccionando normas, reglas y leyes que han llevado en incluso a constituir organismos que regulen y garanticen el acceso a la información pública. En el caso mexicano, se puede destacar la creación del IFAI (Instituto Federal de Acceso a la Información) y sus equivalentes a nivel estatal en distintos estados de la República (Peschard, 2012). Los grandes avances en esta materia han venido cobrando fuerza y son pieza clave en el mundo actual. Existe un fuerte consenso en el mundo en convertir la transparencia en parte integral y determinante de los procesos democráticos.

2.1 Derecho de acceso a la información pública

El derecho a la información es la garantía que tienen las personas de conocer de manera activa —es decir, investigando— o pasiva —recibiendo— las ideas, opiniones, hechos o datos que se producen en la sociedad y que les permiten formarse una opinión dentro de la pluralidad, diversidad y tolerancia que supone una sociedad democrática (López Ayllon, 2009).

Sus orígenes podemos ligarlos al conjunto de derechos y libertades obtenidas a raíz de la independencia de Norteamérica y de la Revolución francesa, pero será en el siglo XX, con la proclamación Universal de los Derechos Humanos en 1948 surge la necesidad de proteger y hacer valer leyes encaminadas al cumplimiento e implementación de este derecho.

Autores como Rodríguez Zepeda (2008) consideran que el derecho a informar es una idea que ha estado presente en casi todos los sistemas políticos que tiene sus orígenes en la antigua Grecia. Considera que no es una moda, ni una ocurrencia académica de última hora pues se trata de un concepto que ha estado sujeto a debate intelectual y político al largo de siglos. Con la aparición del Estado democrático liberal en el siglo XIX, que reconoce los derechos individuales y concede el principio de soberanía popular, es cuando el derecho a la información empieza a formar parte de las democracias constitucionales (p.: 55).

De ahí que se considere al sistema democrático como el modelo político idóneo, capaz de garantizar un mínimo de transparencia informativa que facilita el control ciudadano sobre el desempeño de los gobernantes.

Entre las normas e iniciativas que dieron forma a las actuales leyes de transparencia y acceso a la información pública, la organización Accés Info Europa destaca:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada en 1948 por la Naciones Unidas que incluye en su artículo 19 el derecho de acceso a la información.

- El Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos aprobado en 1966 por la Asamblea General de las Naciones Unidas que establece también en su artículo 19 la misma protección al derecho de acceso a la información.

- La Comisión de Derechos Humanos de la ONU, designó en 1993 un relator especial para la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión. El Relator Especial es un experto independiente que examina e informa sobre las violaciones del derecho a la libertad de opinión y de expresión, la discriminación, las amenazas o el uso de la violencia, el hostigamiento, la persecución o la intimidación contra personas que traten de ejercer o promover el ejercicio del derecho a la libertad de opinión y de expresiones de derechos humanos de un país o de un tema determinado (Oficina de Derechos Humanos de las Naciones Unidas).

Las diferentes y numerosas menciones a este derecho coinciden en resaltar la creciente importancia ganada por el concepto, pues supone una herramienta indispensable para adquirir aquellos conocimientos que nos permitan controlar la actuación de los gobiernos y prevenir y luchar contra la corrupción, así como contrarrestar la posible violación de derechos fundamentales. En otras palabras, de estos preceptos se desprende que el derecho de acceso a la información debe ser destacado como un valor intrínseco al concepto de democracia. Los actuales modelos de democracia reconocen como un derecho fundamental el del acceso a la información, el cual ha sido confirmado a nivel internacional, como esencial para la vida democrática.

2.2 Leyes para el acceso a la información y la transparencia

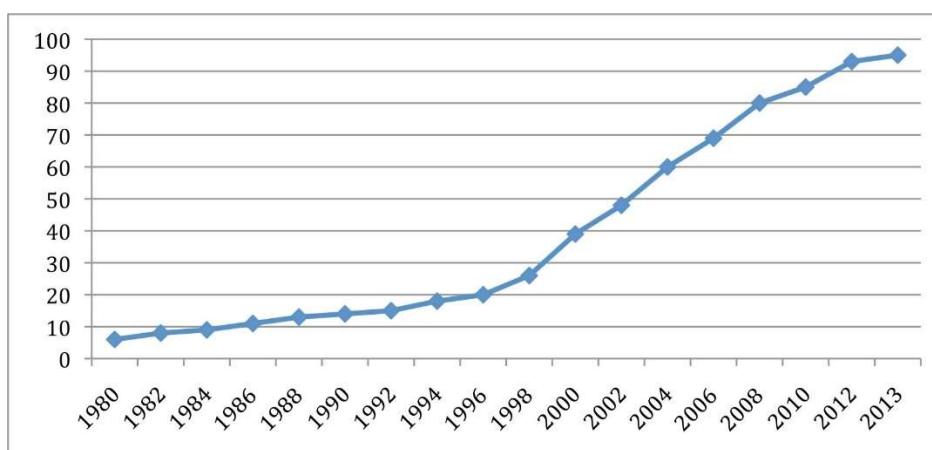
La oleada democrática de los últimos años del siglo XX estuvo acompañada de otra generación de reformas que buscaron fortalecer los déficits en materia de rendición de cuentas y libertad de información en los regímenes políticos. El avance de dichos esfuerzos se ha visto materializado en proliferación a escala global de Leyes de Acceso a la Información pública.

Una ley de acceso a la información (LAI) es un estatuto que otorga a los ciudadanos el derecho a conseguir información que se encuentra bajo el resguardo del gobierno, sin la necesidad de demostrar interés legal para dicha consulta. Bajo una LAI los documentos gubernamentales se asumen como públicos, a menos que la misma ley especifique lo contrario, y los individuos pueden conseguir esa información sin explicar por qué o para cuáles fines la necesitan. En resumen, las LAI implican el cambio del principio de provisión de la información gubernamental desde la base de una “necesidad de conocer” al principio de un “derecho por conocer” (Ackerman, 2008).

A escala internacional, los movimientos en favor de la apertura de documentos públicos se han concretado con la creación y confección de las llamadas “leyes de transparencia” o “leyes de acceso a la información” que a partir del año 2000 han experimentado un crecimiento importante (Cuadro 2.2). Entre otras cosas porque materializan el derecho que tienen los ciudadanos a acceder a la información pública.

En septiembre de 2013, un total de 95 países de todas las regiones del mundo habían adoptado leyes nacionales de derecho a la información. A principios de 2015, la cifra llegaba a las 102 legislaciones, y que se espera crezca a 106, una vez que, Mozambique, Sudan, Irán, Burkina Faso, superen el proceso de calificación.

Cuadro 2.2 Crecimiento anual del número de LAI en el mundo



Fuente: Acces Info Europe, 2013

Canavaggio (2011) reconoce distintas etapas por las que se ha transitado para alcanzar el grado de reconocimiento que hoy se tiene en materia de acceso a la información pública. Sostiene que ha sido un largo camino de varias generaciones que finalmente se ha visto consolidada al inicio de este nuevo milenio.

Después de su aparición en el Siglo de las Luces, el derecho de acceso a la información ha sido reconocido de manera progresiva y su aplicación se ha extendido durante los siglos XIX y XX. Suecia ha sido el primer país en abrir el acceso a los documentos públicos, con la famosa ley sobre libertad de prensa de 1766. La Declaración francesa de los derechos humanos de 1789 ha afirmado en su artículo 15 que “La sociedad tiene el derecho de pedir a cualquier agente público que dé cuenta de su administración”, pero este principio prometedor no paso de ser teórico.

Las primeras leyes en materia información pública aparecen con posterioridad a la Revolución francesa, pero fue hasta finalizada la Segunda Guerra Mundial que el movimiento en favor de la libertad de información comenzó a ser serio y de carácter global.

Para Canavaggio (2011) son cuatro los principales períodos de progreso en materia de legislaciones de acceso a la información:

El primero lo integran los diez países pioneros: después de Suecia (1766) y Finlandia (1951), los Estados Unidos adoptaron el *Freedom of Information Act* (FOIA) en 1966, seguidos por Dinamarca y Noruega (1970), Francia y Países Bajos (1978), Australia y Nueva Zelanda (1982) y Canadá (1983).

En un segundo período se ubican los ex países socialistas que después del derrumbamiento de sus regímenes autoritarios adoptaron ley de apertura entre los años 1990 y 2000, con motivo del establecimiento o restablecimiento de las instituciones democráticas.

Una tercera etapa está encabezada por los 13 países más ricos y de tradición democrática, que lo han hecho en el marco de la reforma y modernización administrativa de sus sistemas.

Y finalmente, un cuarto período en que se vivió una auténtica explosión mundial de leyes sobre el acceso a la información, inclusive en países en desarrollo que no han tenido transición democrática. Trece países tenían una ley de este tipo en 1990, para 2011 el número creció a 87.

Latinoamérica vivió un período de expansión en la primera década del nuevo milenio, once países de la región votaron una ley de transparencia: Panamá (2002), Perú (2002), México (2002), la República Dominicana (2004), Ecuador (2004), Honduras (2006), Nicaragua (2007), Guatemala (2008), Uruguay (2008), Chile (2008), y El Salvador (2011).

En Europa las legislaciones sobre transparencia recibieron el respaldo de la Convención sobre el acceso a los documentos públicos propuesto en 2009 por el Consejo de Europa y firmado por los 47 Estados miembros, siendo el primer instrumento jurídico internacional en este ámbito (Canavaggio, 2011).

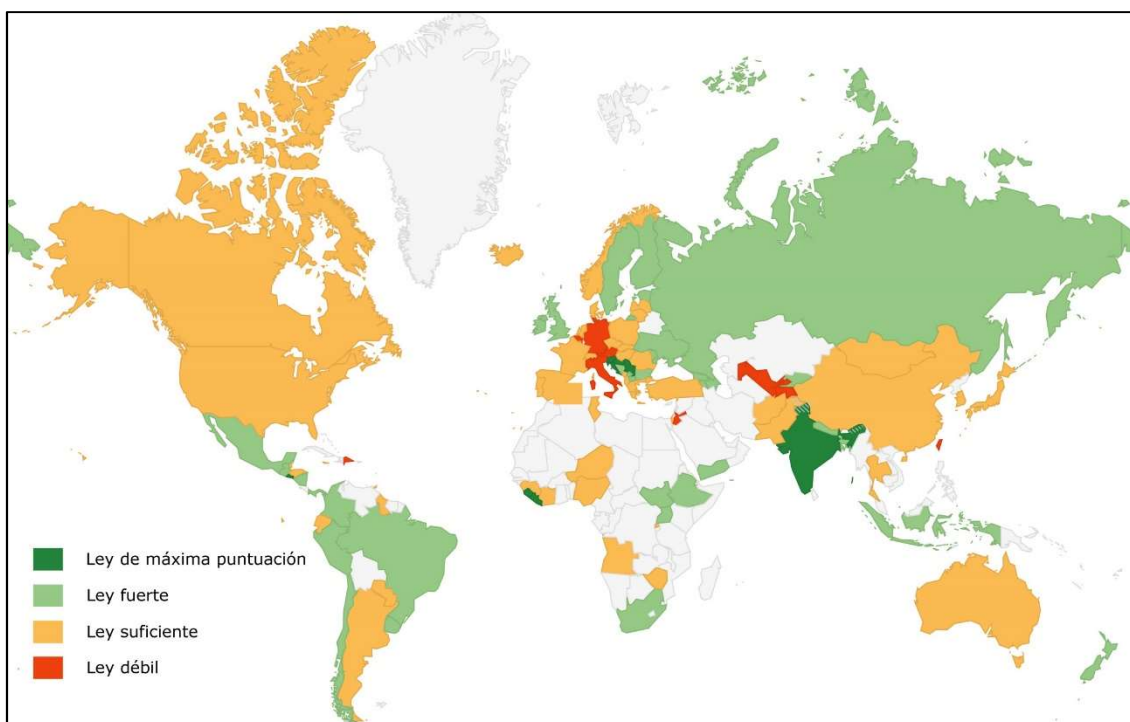
Como se puede observar, en un principio el derecho al acceso de información obedecía a los principios clásicos propios del constitucionalismo liberal, sin embargo, con el paso del tiempo, emergen una nueva generación de derechos que responden más a preocupaciones de nuestro tiempo orientadas al “bien común” y a la transparencia de los órganos públicos.

Las LAI llevan implícita la necesidad de cumplir con determinadas exigencias prescriptas por las legislaciones sobre los nuevos derechos ciudadanos, y cuentan con mayores posibilidades de hacerlo, gracias al avance de los medios tecnológicos disponibles.

El interés por legislar en materia de acceso a la información en todo el mundo tiene que ver, en parte, con la coyuntura del crecimiento tecnológico; el auge de Internet ha incrementado la demanda de información por parte del público, generando transformaciones en los comportamientos del ciudadano en general.

En 2015, el *ranking* de las mejores leyes de transparencia elaborado por la organización *Access Info Europe* junto con el Centro de la Ley y la Democracia, valora la legislación de 102 países considerando 61 indicadores y otorgando una máxima puntuación posible de 150 (Cuadro 2.3). Serbia lidera la clasificación con 135 puntos, seguido de Eslovenia (129), India (128), Croacia (126), Liberia (124), El Salvador (122), Sierra Leona (122), Sudan(120), México (117) y las Maldivas (116); y por el contrario, los últimos puestos los ocupan Austria con 37, Liechtenstein (39), Tayikistán (49), Alemania (52), Jordania (53), Italia (57), Taiwán (58), República Dominicana (59) y Bélgica (59).

Cuadro 2.3 Clasificación de Leyes de Transparencia a nivel global



Fuente: Acces Info Europe y Centro de la Ley y democracia, 2015

A pesar de los beneficiosos efectos que se pueden derivar de la apertura informativa, también ha habido quien apunta algunos riesgos o inconvenientes de la extensión de la transparencia al considerar que puede afectar negativamente los procesos de decisión y funcionamiento de las propias administraciones públicas. Por lo que será necesario apuntar ciertos límites a la transparencia fundados en la necesidad de proteger otros intereses tanto públicos (determinadas políticas públicas–exterior, defensa, seguridad pública, monetaria–, eficacia administrativa en la toma de decisiones) como privados (datos personales, privacidad, secreto comercial, etcétera) (Cerrillo, 2005).

Por ello, una sociedad con pleno derecho a la información no puede construirse sólo sobre la base de la transparencia del gobierno. En las sociedades actuales esta exigencia es necesaria pero no suficiente. Se vuelve indispensable pensar este derecho en términos de instituciones sólidas, organismos ejecutantes, así como de programas para la divulgación y educación de los ciudadanos;

condicionantes que permitirán actuar, a estos últimos, como sujetos autónomos, informados y con sentido crítico, es decir, como verdaderos sujetos de una sociedad democrática (Peschard, 2009).

La organización de derechos humanos *Acces Info Europe* ha establecido una serie de principios básicos que debe contener una legislación para hacer efectivo el derecho al acceso a la información pública, dichos principios derivan de un estudio de legislaciones vigentes en más de 80 países de todo el mundo.

Principios básicos del derecho de acceso a la información:

1. *El derecho a la información es un derecho de toda persona.*

El acceso a la información es un derecho de toda persona, que debe aplicarse sin discriminación por razón de nacionalidad o carácter del solicitante y que debe poder ejercerse sin necesidad de justificar las razones por las que se solicita la información.

2. *El derecho de acceso se aplica a todas las entidades públicas.*

El derecho se aplica a todas las entidades públicas del Estado (poder ejecutivo, poder legislativo y poder judicial). También se verán obligadas a asegurar el correcto disfrute de este derecho todas aquellas entidades privadas y personas naturales que ejerzan cualquier autoridad administrativa, realicen funciones públicas u operen con fondos públicos.

3. *Realizar solicitudes debe ser sencillo, rápido y gratuito.*

Sencillo: Los solicitantes deben tener el derecho de realizar las solicitudes de forma escrita u oral, en los idiomas oficiales de su autonomía, y el único requisito debe ser proporcionar un nombre, una dirección postal o de correo electrónico, y la descripción de la información buscada, sin que se les exija justificar el motivo de su solicitud.

Rápido: La información debe ser entregada inmediatamente o en un plazo de 15 días hábiles. Sólo en casos excepcionales, cuando la solicitud sea compleja y siempre con notificación al solicitante, la entidad pública podrá ampliar este plazo en otros 15 días hábiles. El plazo sólo podrá ampliarse una vez.

Gratuito: El acceso a la información debe ser gratuito. Los solicitantes tendrán el derecho de consultar documentos que contengan la información buscada y/o a recibir dicha información por correo electrónico de forma gratuita. Sólo se podrá cobrar una tasa al solicitante si se solicita copias de documentos. La tasa no podrá exceder el coste real en el que incurra la autoridad, que deberá ser en todo caso razonable. De la misma manera, cuando se trate de información que se entregue en otros formatos (como CDs, cintas de audio y/o video, etc.) se podrá cobrar únicamente el coste del soporte.

4. Los funcionarios tienen la obligación de ayudar a los solicitantes.

Los funcionarios tienen la obligación de ayudar a los solicitantes de información. Asimismo, cada entidad pública y privada tendrá que designar uno o más funcionarios como Responsables de Información. El Responsable de Información deberá recibir y gestionar las solicitudes, asistirá a los solicitantes en el ejercicio de este derecho, y fomentará el uso del derecho de acceso a la información dentro de su institución.

5. Principio de publicidad de la información: el secreto y la denegación de la información son la excepción.

Toda información en posesión de las entidades públicas o de aquellas entidades privadas que ejerzan funciones públicas, debe estar sometida al principio de publicidad. La denegación del acceso a cualquier tipo de información debe ser excepcional y solamente podrá fundamentarse en aquellas razones que específicamente se incluyan

en la ley de acceso a la información, como pueden ser la seguridad nacional, protección de datos personales, la protección de secretos comerciales, o la prevención o investigación de delitos. Las excepciones tienen que estar en conformidad con las previstas por el Convenio sobre Acceso a Documentos Públicos del Consejo de Europa y sujetas a una prueba del daño al interés público o al derecho protegido, así como una prueba de interés público en conocer la información.

6. Las denegaciones de acceso a la información deben ser limitadas y estar debidamente motivadas.

Las denegaciones de acceso a la información deben estar justificadas y tener un carácter limitado. La ley debe establecer el principio de acceso parcial: Cuando un documento contenga información solicitada junto con otra información que afecte a uno de los límites establecidos por la ley, la entidad tendrá que separar la información reservada de la que pueda entregar al solicitante, pero no podrá negar el acceso a toda la información.

7. Toda persona tiene el derecho de recurrir las denegaciones de acceso o la no contestación a las solicitudes realizadas.

Éstas podrán ser impugnadas mediante el régimen de recursos administrativos previstos en la Ley y, en su caso, por vía contencioso-administrativa, a través del procedimiento para la protección de los derechos fundamentales de la persona previsto en la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

8. Las entidades públicas, a iniciativa propia, deben poner a disposición del público información sobre sus funciones y gastos sin que sea necesario realizar una solicitud.

Todas las entidades públicas, a iniciativa propia, deben poner a disposición del público un registro de todos los documentos que poseen y deben asegurar el acceso fácil y gratuito a la información sobre sus funciones, responsabilidades, gastos, y aquella información

trascendente que les corresponda, sin necesidad de que esta información les sea solicitada. Dicha información debe ser actual, clara, y estar escrita en lenguaje sencillo.

9. El derecho de acceso a la información debe estar garantizado por un órgano independiente.

Así como la mayoría de los países tienen una ley específica de acceso a la información, se debería igualmente contar con una agencia o comisionado específico e independiente para revisar las denegaciones o no contestaciones a las solicitudes de acceso a la información. Asimismo, este órgano se encargará de promover el conocimiento de este derecho entre los ciudadanos, así como de impulsar su desarrollo en nuestra sociedad (Acces Info Europe, 2010).

2.3 La Transparencia como valor democrático

Existe un amplio consenso en considerar la transparencia como parte integral y determinante de los procesos democráticos (Sandoval, 2008). Los grandes avances en esta materia han cobrado fuerza en los últimos años y son pieza clave en la construcción de sociedades contemporáneas.

Para Peschard (2012), la transparencia se ha convertido en un valor fundamental en las democracias de nuestra época. Los nuevos modelos de gobierno han incorporado la premisa de informar y comunicarse con los ciudadanos. El acceso a la información pública se ha convertido en un derecho esencial para promover la transparencia de las instituciones públicas y para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Siguiendo el principio de publicidad que rige normalmente el funcionamiento de los entes públicos hoy día, toda la información en manos del Estado debería ser pública; y de no ser así, debe existir una ley de acceso a la información que asegure dicha publicidad.

Teóricos de la democracia moderna como Norberto Bobbio, ligan la democracia con la publicidad, en el sentido de hacer públicas las gestiones y acciones de gobierno, dicho de manera más sintética: ser transparentes “se puede definir el gobierno de la democracia como el gobierno del poder ‘público’ en ‘público’” (Bobbio e Yturbe, 2007: 126).

De acuerdo con Peschard (2012) existen dos aspectos mediante los cuales se puede acceder a la información pública:

- **Transparencia Proactiva:** Es la obligación de los organismos públicos de publicar y dar a conocer la información sobre sus actividades, presupuestos y políticas.

- **Transparencia Reactiva:** Es el derecho de los ciudadanos de solicitar a los funcionarios públicos cualquier tipo de información y el derecho a recibir una respuesta documentada y satisfactoria.

Sin embargo, de nada sirve tener información y datos sobre asuntos públicos, si no existen otros dispositivos en el sistema que les den relevancia y utilidad para incidir en las decisiones públicas, es decir, hacer que la transparencia funcione.

La demanda de información juega un papel fundamental en aras de la transparencia, sin embargo, se deben dar algunos pasos previos para alcanzar un cierto grado de éxito. Hablamos de la creación de leyes, reglamentos y normativas que faciliten la apertura y el acceso a la información, pero también, y no menos importante, de la voluntad política por parte de todos los bandos. Y en este camino, una vez establecida la normativa, el reto se oriente a la difusión de la información y su consecuente evaluación.

La transparencia a inicios del siglo XXI es mejor que algunas décadas atrás, pero faltan cambios y avances en varias regiones del mundo. Para su éxito se necesitan leyes que promuevan la transparencia e instituciones públicas y privadas que almacenen, administren y distribuyan la información sin discriminación y a bajo

coste. Afortunadamente las nuevas tecnologías de la información han hecho el anterior proceso más barato (De León, 2008).

Como podemos observar, la transparencia no sólo vincula al gobierno con los ciudadanos, sino que también conecta al primero con corporaciones, organizaciones no gubernamentales, grupos de poder, sindicatos, etcétera. De ahí que desafío radica en construir un modelo de transparencia donde se puedan regular los efectos de todas las relaciones.

El ejercicio de la transparencia refuerza la supervisión sobre la administración pública, permite la participación en la misma y brinda mayor acercamiento respecto a ella; puede incluso, servir como arma contra la corrupción, producir mayor confianza de los ciudadanos en sus autoridades públicas, o ser soporte para mejorar la prestación de los servicios públicos (Sandoval, 2008) y si a ello sumamos, el impulso recibido por el desarrollo tecnológico, las posibilidades de construir sociedades democráticas crece de manera exponencial.

Abejón y Ruiz San Román (2016) apuntan que la transparencia sólo es tal si se regula en qué términos ha de hacerse. De nada vale hacer públicos cuentas o presupuestos en los portales web sino se explican las prioridades o detalles del gasto. La transparencia y la rendición de cuentas perfilan una nueva cultura política encabezada por la participación ciudadana, que hoy día, cuenta con las herramientas que le aportan las tecnologías y que refuerzan la tarea de reorganizar, interactuar y operar la información.

Para que la transparencia funcione Sandoval (2008) sugiere una serie de elementos que garantizan mejores resultados para su aplicación:

- Mecanismos que faciliten el acceso a la información pública de manera expedita, confiable y con capacidad para forzar a los sujetos obligados a proporcionar información.

- Sistemas administrativos que supervisen la veracidad de la información.
- Espacios jurisdiccionales eficientes para la persecución y sanción de las acciones ilegales que los datos publicados revelen.
- Estructuras con la suficiente capacidad de coacción para obligar a cumplir las sentencias.
- Medios de comunicación profesionales que incrementen el valor y aprecio por la información pública.
- Agentes ciudadanos que promueven su interés en el marco de la competencia política.

La tecnología, gracias a su fácil acceso y pluralidad, proporciona a toda persona la posibilidad de allegarse de toda información de manera expedita y en forma rápida; representa un extenso abanico de posibles aplicaciones a desarrollar en las instituciones públicas que permitan el mejor acceso y gestión de la información.

Los funcionarios y los expertos en el tema coinciden en afirmar que las nuevas tecnologías permiten implementar una gestión más rápida y eficiente, más transparente e interactiva, menos costosa, y en definitiva más respetuosa de las necesidades y anhelos individuales y colectivos (Chumbita, 2000).

Es precisamente en las relaciones con los ciudadanos donde las innovaciones pueden ser más significativas. Una de las dimensiones más interesantes de las diferentes redes informáticas es la interactividad, practicable no sólo entre dos individuos, sino también entre un número mayor de personas. Actualmente es posible establecer comunicaciones ágiles y veloces entre oficinas y dependencias con los ciudadanos y las empresas. La utilización de Internet, correo electrónico y las redes sociales han comenzado a sustituir las formas tradicionales de comunicación oficial,

considerablemente más lentas. La aceleración del ritmo de tratamiento de las comunicaciones e informes tiende a modificar los estilos y horarios de trabajo de los funcionarios y obliga a establecer nuevas modalidades de servicio y atención (Ibid.).

Internet es sin lugar a duda uno de los medios tecnológicos que generan mayores expectativas para la transparencia: a los ciudadanos les permite satisfacer sus propias necesidades de información navegando por los espacios virtuales correspondientes, y desde la perspectiva de los órganos públicos es un soporte de comunicación adecuado para la difusión masiva de información, así como para la recepción de consultas, opiniones, críticas, sugerencias y propuestas de la ciudadanía.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

En los últimos años, en el mundo de la democracia se ha popularizado un término a través del cual se intenta regular el ejercicio del poder y la política, hablamos de la *rendición de cuentas*, castellanización inexacta del término anglosajón *accountability*, que en su acepción original significa: ser sujeto a la obligación de reportar, explicar o justificar algo; ser responsable ante alguien de algo.

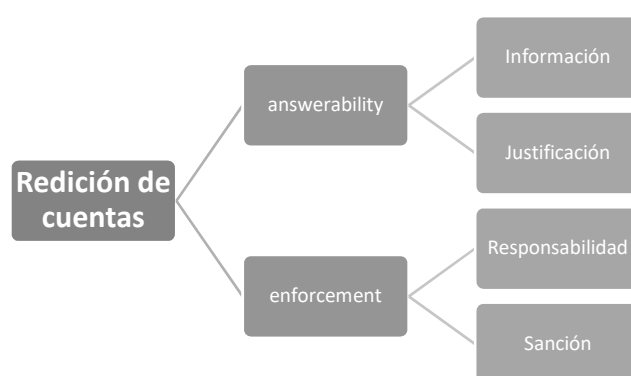
La *accountability*, como otros conceptos políticos en inglés, no tiene un equivalente preciso en castellano, ni una traducción estable, a veces se traduce como control, a veces como fiscalización, otras como responsabilidad. Sin embargo, la traducción más común y la más cercana es la rendición de cuentas (Schedler, 2008). En términos coloquiales, asociamos el término con la obligación que tienen todos los servidores públicos de dar cuentas, explicar y justificar sus actos al público.

Es preciso distinguir las diferencias que encierra el concepto en sí, para mitigar la ambigüedad que con frecuencia acompaña al uso del término, pues como advierte Ugalde (2002) en ocasiones se utiliza la rendición de cuentas como sinónimo de algunos conceptos con los que guarda estrecha relación pero que son diferentes, entre ellos: responsabilidad política, responsividad, control, fiscalización y transparencia.

En términos generales, entendemos la rendición de cuentas como la obligación permanente que tienen los servidores públicos o agentes de gobierno de informar de manera abierta de los actos que llevan a cabo como resultado de su gestión y estar sujeto a la responsabilidad que ello conlleva.

Para Schedler (2008) la noción de rendición de cuentas, en el ámbito político, tiene dos dimensiones básicas, por un lado, la obligación de políticos y funcionarios de informar sobre sus decisiones y de justificarlas en público (*answerability*). Por otro, incluye la capacidad de sancionar a políticos y funcionarios en caso de que hayan violado sus deberes públicos (*enforcement*).

Cuadro 2.4 Esquema para la rendición de cuentas



Fuente: Elaboración propia en base al modelo de Schedler

Tal y como se explica en el Cuadro 2.4, la *answerability* implica el derecho ciudadano de recibir información y la obligación de los

funcionarios de proveerla, pero de manera paralela implica también contar con los mecanismos para supervisar los actos de gobierno. Por su parte, *enforcement* implica hacer cumplir la ley y sancionar a los gobernantes y representantes que incumplen su mandato a fin de que paguen las consecuencias de sus actos y se active un mecanismo de control preventivo que disuada a potenciales infractores de la ley

En opinión de Schedler (2008) la importancia de la rendición de cuentas radica en que se obliga al poder a abrirse a la inspección pública; lo fuerza a explicar y justificar sus actos, y lo supedita a la amenaza de sanciones.

Como característica añadida, en los sistemas políticos actuales, toda esta maquinaria de regulación se ha de inscribir dentro del marco de la obligatoriedad, como nos lo cuenta Luis F. Aguilar (2011) no sólo en el sentido moral de la palabra, sino en la acción social-jurídico. Rendir cuentas es estar por obligación disponible a ser requerido a informar del cumplimiento o incumplimiento de responsabilidades (Ugalde, 2002).

Para Ugalde son cinco las características clave en la rendición de cuentas de un ente público:

- 1) *Delegación*: Delegar autoridad y responsabilidad de un sujeto "A" llamado mandante o principal a otro sujeto "B" llamado mandatario o agente en proceso.
- 2) *Representación*: La delegación de autoridad significa que el agente (sujeto B) representa al principal (sujeto A) y actúa en su nombre, por lo que debe rendirle cuentas de todo lo que decide y hace en su nombre.
- 3) *Responsabilidad mutua*: La rendición de cuentas implica una responsabilidad dual. Por un lado, la obligación permanente del agente (B) para ofrecer información detallada de sus actos a su principal (A); y, por el otro, la

capacidad y derecho del principal para monitorear las acciones del agente, detectar posible incumplimiento y sancionarlo.

- 4) *Sanciones*: Cuando la rendición de cuentas muestra que el agente (B) incumplió sus responsabilidades, el principal (A) tiene mecanismos para imponerle castigos y sanciones.
- 5) *Contrato*: La delegación de autoridad del principal al agente implica algún tipo de contrato, ya sea de carácter informal a través de acuerdos verbales o sociales, o de carácter formal a través de leyes y reglas escritas. En el primer caso el contrato informal implica sanciones informales (rechazo comunitario, pérdida de confianza, destierro social), mientras que en el segundo caso las sanciones son formales (desafuero, penas administrativas y/o penales, entre otras). En el ámbito de las relaciones políticas, la mayoría de los contratos son formales y escritos (leyes, reglamentos, estatutos) y establecen sanciones formales de tipo administrativo, civil o penal en caso de incumplimiento. El contrato superior y más comprehensivo de las democracias son las constituciones, y son complementadas con leyes secundarias y reglamentos.

Para consolidar un verdadero régimen de rendición de cuentas, además de la transparencia, habrá que considerar la participación ciudadana, pues como lo señala Sandoval (2008) la rendición de cuentas siempre será mucho más efectiva cuando los actores sociales desempeñan un papel preponderante, la autora, se apoya en la definición ofrecida por el Banco Mundial a este respecto, que enfatiza la participación de ciudadanos y organizaciones en lo que sería un trabajo de sinergia cívica.

Como ejemplo de trabajo conjunto en esta materia podemos citar iniciativas como: presupuestos participativos, reformas de procedimientos administrativos, auditorías sociales y evaluaciones ciudadanas, todas ellas involucran a los ciudadanos en la fiscalización y el control del gobierno y pueden ser consideradas iniciativas de rendición de cuentas (Carrillo, 2015).

Gracias a la transparencia, se abre la información de las organizaciones políticas y burocráticas al escrutinio público, las TIC mediante sistemas de clasificación y difusión facilitan el acceso a la información del gobierno. La transparencia, explica Ugalde (2002), no implica un acto de rendir cuentas a un destinatario específico, sino la práctica de colocar la información en la “vitrina pública” para que aquellos interesados puedan revisarla, analizarla y, en su caso, usarla como mecanismo para sancionar en caso de que haya anomalías en su interior. La transparencia es un instrumento de un sistema global de rendición de cuentas, más sería impreciso usarlo como sinónimo de aquél.

La transparencia de la gestión pública y la rendición de cuentas están aliadas, pero no deben confundirse. El gobierno democrático debe rendir cuentas para reportar o explicar sus acciones. Y debe transparentarse para mostrar su funcionamiento y ser sujeto de escrutinio público. Con la rendición de cuentas nos aseguramos de que las autoridades se responsabilicen ante alguien de sus actos.

La rendición de cuentas es una herramienta útil para castigar a gobernantes ineficaces o deshonestos y premiar a quienes muestran pericia para atender los intereses de sus electores dentro del marco de la ley. Por estas razones, con la transparencia y la rendición de cuentas la ciudadanía recupera su potestad sobre los actos de gobierno (Guerrero, Muciño, Sánchez y Ruelas, 2003: 14).

La rendición de cuentas es un concepto amplio pero que en suma aspira a la creación de transparencia que es la razón que aquí nos

ocupa; entender el fondo del proceso y su importancia para la consolidación de sistemas ágiles de vigilancia política nos hace de nueva centrar nuestra atención en la aportación de las TIC como proveedores y facilitadores de estas tareas (Quintanilla, 2015).

3.1 Mecanismos para la rendición de cuentas

Para que los ciudadanos pueden conocer las actividades del órgano administrativo en general, disfrutar de los servicios públicos y poder participar de la vida pública, se debe garantizar la existencia de una infraestructura eficaz de comunicación, las TIC contribuyen con una serie de medios para hacer posibles estos objetivos.

Los portales de las administraciones públicas en Internet, su presencia en las redes sociales como *Facebook*, *youtube* o *Twitter* o el uso de blogs y wikis constituyen algunos ejemplos del uso de las TIC por las administraciones públicas para difundir información del sector público.

Las TIC son ampliamente utilizadas por los ciudadanos para conocer la información del sector público e internet se está convirtiendo en el medio preferido para realizar dichas gestiones informativas. Los datos públicos que se pongan a disposición de los ciudadanos deben cumplir determinadas características, principalmente, deben ser de fácil acceso, oportunos, accesibles, procesables automáticamente y no discriminatorios (Cerillo, 2012).

Asimismo, habrá que distinguir el tipo de información a publicar entre pública y no pública (o reservada). Pudiendo encontrarnos inclusive, dentro de la información no pública, información confidencial, la cual nunca será pública, ya que está integrada por aquella información que se refiere a los datos personales; la protegida por los secretos comercial, industrial, bancario, fiduciario, fiscal y profesional;

la protegida por la legislación en materia de derechos de autor o propiedad intelectual.

Será tarea de cada legislación establecer los mecanismos mediante los cuales se podrá acceder a la información y publicitar los datos que se consideren pertinentes. La experiencia hace suponer que existirán una variedad de métodos disponibles para la solicitud de información:

- a) Verbalmente o de manera presencial
- b) Vía telefónica
- c) Escrito libre
- d) A través de formularios que el sujeto obligado deberá proporcionar al interesado
- e) por medios electrónicos, que podrá ser desde un correo electrónico o mediante archivos o bases de datos digitales
- f) Portales web
- g) Medios de comunicación

De lo anterior, podemos destacar la presencia de sistemas electrónicos por considerarlos un aliado perfecto para las tareas de consulta; su uso puede hacer de la transparencia una tarea fácil, simple y ordenada. Con base en esto, las TIC son un compañero imprescindible a la hora de mostrar y divulgar la información, las páginas web son la plataforma desde la cual nace todo el proyecto de transparencia y acceso a la información de un gobierno.

SEGUNDA PARTE: TIC Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 3 Gobierno electrónico

- 1. TIC EN EL ESPACIO PÚBLICO**
- 2. LA CONSTRUCCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**
- 3. FUNCIONAMIENTO DEL MODELO ELECTRÓNICO
EN LA ADMINISTRACIÓN**
- 4. AVANCE Y MEDICIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**
 - 4.1 Mecanismos de evaluación
 - 4.2 Medición de Gobierno electrónico en el mundo
- 5. EL GOBIERNO ABIERTO**
 - 5.1 Origen del concepto
 - 5.2 Condiciones y valores para un Gobierno abierto
 - 5.3 Avance del Gobierno Abierto

1. TIC EN EL ESPACIO PÚBLICO

La revolución tecnológica abre un sinfín de especulaciones en torno a la aplicación y consecuencias de las TIC en las estructuras políticas, económicas y sociales. Las aportaciones se orientan en distintas direcciones. Las hay en términos más optimistas que auguran un replanteamiento de los actuales modelos de organización tanto a nivel político como administrativo, rompiendo así con algunos de los tradicionales modelos de organización ya establecidos (O' Reilly, 2005; Castells, 2009). Por el contrario, existen también aquellas teorías que plantean un escenario catastrófico (Fuchs, 2011, Esteinou, 2006) caracterizado por la dependencia y el sometimiento a la tecnología que conducen al individuo a una especie de trampa artificial para el control de sus acciones, una suerte de esclavismo informatizado (Molina et al., 2015).

Como se advirtió desde un principio, en el presente estudio nos decantamos sobre la vertiente que considera que existen condiciones fehacientes para estimar que las TIC están provocando una verdadera revolución en las dinámicas políticas. La magnitud de sus efectos dependerá en buena medida del aprovechamiento del que sean objeto en cuanto a su nivel de uso e interés.

Es de sobra conocida la influencia de las TIC en prácticamente todos los espacios políticos y gubernamentales actuales (Gil-García, 2017) por el simple hecho de aportar un amplio volumen de información políticamente valiosa, a la par de ofrecer a ciudadanos y gobiernos nuevas posibilidades para la acción política. Sin embargo, el debate surge cuando se intenta determinar cómo estas potencialidades se hacen reales.

En su estudio sobre los nuevos retos para la política, Batlle, Cerrillo y Fabra (2005) nos ofrecen un acercamiento a las diferentes aportaciones teóricas desarrolladas para analizar el impacto de las TIC en el ámbito político. Distinguen dos principales corrientes de análisis:

la *optimista*. Que ofrece una perspectiva transformadora de las TIC para generar cambios radicales. Por otro, la visión *realista*, en que coloca a las TIC como herramientas de apoyo, pero con escenarios más moderados. Tal y como lo describe el siguiente Cuadro 3.1.

Cuadro 3.1 Corrientes de TIC en el ámbito político

<p>OPTIMISTA</p> <p>Idea para un cambio radical</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva populista TIC empoderan y revalora al individuo, favorece la toma de decisiones directa y desinstitucionaliza la política • Perspectiva comunitaria TIC facilitan la acción colectiva gracias a la formación de comunidades políticas en las distintas estructuras sociales
<p>REALISTA</p> <p>“Normalización” política del ciberespacio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mismos patrones, distintos canales • TIC refuerzan las estructuras vigentes • Favorece la expresión individual • Permite la interconexión de grupos e individuos

Fuente: Elaboración propia

Por su parte Espino-Sánchez (2014) sugiere dividir en dos los procesos en que los actores políticos usan las TIC, que para efectos analíticos resulta más sencillo: 1) Saber cómo se utiliza la tecnología desde las estructuras políticas y 2) Cómo es usada desde la sociedad civil.

Para entender mejor esta idea, resulta oportuno recurrir al esquema trazado por Joan Subirats (2002). El autor plantea cuatro escenarios posibles en que se muestra las eventuales alternativas a las que se podría optar si relacionamos un alto o bajo grado de uso de las TIC en los sistemas democráticos.

Bajo un sencillo esquema (Véase Cuadro 3.2), Subirats (2012) pretende resaltar los efectos que el uso de las TIC ofrece a la vida de las sociedades. En su análisis, la utilidad de las tecnologías tiene diversas posibilidades en función de las finalidades perseguidas. El grado de utilización, que puede ser bajo o alto, puede aplicarse en dos campos de acción, la *policy* (políticas elaboradas desde la administración pública) y la *polity* (políticas impulsadas desde la ciudadanía). La tabla nos presenta cuatro combinaciones posibles, que se detallan a continuación.

Cuadro 3.2 Escenario de las TIC en un sistema democrático

		Uso de TIC	
		Policy (Desde el gobierno)	Polity (Desde los ciudadanos)
Grado de innovación democrática y aceptación de procesos participativos y pluralistas	Bajo	A. Consumo	B. Cambios en el elitismo democrático
	Alto	C. Formación del tejido social	D. Procesos de democracia directa

Fuente: Subirats (2002, 2012)

Como se puede observar, dependiendo del grado de implantación de TIC, ya sea alto o bajo, se crea distintos escenarios de acuerdo con el origen de las iniciativas.

- Escenario A. De consumo. Esta combinación supone la utilización de las TIC para la gestión de las políticas públicas. Los ciudadanos son concebidos como consumidores de servicios públicos. Las TIC son el elemento facilitador para la eficacia y eficiencia de las instituciones contribuyendo en el reforzamiento de prestación de servicios a los ciudadanos.

- Escenario B. Aporta elementos para la democracia representativa facilitando la introducción de nuevos canales de participación para la ciudadanía. Esta fase representa una opción para la mejora de los sistemas democráticos ya que fortalece los canales de información y comunicación del sistema. El problema sería que una baja implicación ciudadana deja sin efecto la fuerza de las TIC.
- Escenario C. Formación de un nuevo tejido social. Gracias a la creciente apertura y existencia de espacios de autonomía se fomenta el surgimiento de nuevas redes de comunidades plurales que ayudan en la reconstrucción de la política desde distintos puntos. Las esferas de lo político y lo social interaccionan con las esferas del mercado, de la familia y demás redes informales generando múltiples posibilidades de relación y comunicación. Las TIC facilitan la interacción entre las instituciones del Estado y la sociedad civil. Haciendo emerger nuevas formas de autonomía civil y de relación política. Como ejemplo pueden citarse los movimientos de acción colectiva que pretenden incidir en la agenda política y las políticas públicas de los gobiernos.
- Escenario D. Democracia directa como nueva alternativa. Esta estrategia desarrolla la idea de la incorporación de las TIC a los procesos de toma de decisiones públicas mediante procesos de discusión y deliberación constante. Aprovechando los potenciales comunicativos y de toma de decisiones que las TIC ofrecen, será posible avanzar hacia formas de democracia directa, quizá inexploradas, que aseguren deliberación y que canalicen opiniones y debate hacia formas de tomar decisiones pragmáticas y eficientes. Los retos en el escenario están muy relacionados con los temas de transparencia, rendición de cuentas y evaluación desde una perspectiva ciudadana y no estrictamente interinstitucional.

En opinión de Subirats (2012), el reto al que se enfrentan los gobiernos reside en poder incorporar las potencialidades que ofrecen las TIC con la ciudadanía de manera directa, comunitaria y autónoma. La palanca de cambio del funcionamiento de las administraciones públicas no está en la mejora interna de su funcionamiento, por importante que ello sea, sino en su capacidad de servir y responder a las necesidades públicas, y para ello transparencia, control y evaluación resultan estrategias imprescindibles, y de las cuales daremos cuenta más adelante.

La presencia de las TIC en la esfera pública genera distintos escenarios y especulaciones. La tecnología, puede significar un elemento multiplicador de nuevos conocimientos, que impacta y moldea la sociedad. Las políticas deben estar diseñadas bajo una noción colectiva y sectorizada, de lo contrario estas se convierten en medios populistas que con el aval de las TIC sólo modernizan los viejos esquemas de toma de decisiones centralizadas y autoritarias (Yahev et al, 2017).

Los modelos que marcan el camino de las innovaciones tecnológicas en el gobierno electrónico estarán centrados en la idea de incorporar a la ciudadanía a los procesos políticos. Como señala Villoria y Ramírez (2013) los rasgos más característicos de los gobiernos y las administraciones públicas en el siglo XXI tiene que ver con la utilización de TIC para fortalecer las relaciones con las diversas redes de expresión que emergen de la ciudadanía.

Para Gil-García y Criado (2017) desde hace varias décadas las administraciones públicas han ido adoptando tecnologías en diferentes etapas vinculadas a la propia innovación tecnológica. (Gil-García & Luna-Reyes, 2008). La introducción de TIC en el sector público es un fenómeno que ha venido sucediendo desde hace varias décadas (Contreras, 2014). El crecimiento tecnológico y su uso a en diversos

ámbitos de la actividad pública y privada a fines del siglo XX han impulsado el surgimiento del concepto de gobierno electrónico.

A lo largo de los últimos años, la historia del gobierno electrónico se ha visto influida por los cambios tecnológicos que han orientado su crecimiento hacia un conjunto de tendencias administrativas, organizacionales e institucionales sucedidas en este tiempo. Lo que sitúa al gobierno digital como un fenómeno mucho más complejo que las tecnologías en sí mismas (Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval-Almazán, 2015).

2. CONSTRUCCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El gobierno electrónico de acuerdo con Morales (2013) es resultado del avance tecnológico y la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para las tareas de gobierno. Con el paso del tiempo ha ido incorporando conceptos como transparencia, responsabilidad y participación ciudadana para mejorar su desempeño.

Existen diversas perspectivas para definir y entender el concepto gobierno electrónico (Luna-Reyes et al, 2015), inclusive diversos términos para referirse a este fenómeno: gobierno digital, e-gobierno, gobierno en línea, gobierno en red, gobierno virtual. El uso de dichos términos en la teoría y la práctica (Morales, 2013) tienen en común la búsqueda del incremento de la cantidad y sofisticación del uso de la tecnología en el gobierno, sus procesos y, de forma creciente, en la comunicación con los ciudadanos para facilitar su acceso a los servicios gubernamentales y propiciar una mayor participación en la toma de decisiones del gobierno.

Para Ugarte (2007) digitalizar al gobierno no es sinónimo de instalar ordenadores o diseñar sitios Web que ofrezcan información al

público, sino que supone una transformación más profunda en la relación fundamental que existe entre el gobierno y el público. Es una tarea que va mucho más allá y que empieza a dar sus primeros pasos.

De acuerdo con Gil-García y Catarrivas (2017) dentro de la literatura se pueden encontrar tres grandes visiones sobre el concepto de Gobierno electrónico. La primera, conforma una definición precisa sobre lo que es o lo que deberían ser las principales características del Gobierno Digital. Una segunda visión, tiene que ver con una perspectiva evolutiva en la cual, el gobierno electrónico se define de acuerdo con una serie de etapas que parecen existir en su desarrollo. Y una tercera visión, conlleva enumerar las diferentes variantes o aplicaciones del gobierno digital en términos de los actores sociales involucrados con el gobierno.

La primera visión, enfatiza sobre elementos particulares que deben ser considerados en la composición del gobierno electrónico. Como ejemplo de este enfoque podemos mencionar la definición que organismos internacionales como la ONU, involucrada en el desarrollo del gobierno electrónico a nivel global, hacen del concepto, entendiéndolo como "el uso de las TIC y su aplicación por el gobierno para la prestación de la información y los servicios públicos a las personas" (Encuesta de E-Gobierno, 2014).

Desde el año 2001 y 2002, la Organización de las Naciones Unidas viene manejando un estándar para evaluar la implementación del Gobierno Electrónico entre los países miembros. El estudio titulado "*Benchmarking E-government – A global perspective*" (ONU, 2002) (Clasificando el Gobierno Electrónico - una perspectiva global) ofrece una clasificación muy útil para comparar las distintas etapas del Gobierno Electrónico en los diferentes países. Según este estudio, la implementación tiene 5 etapas:

1. **Presencia emergente** o establecimiento de una presencia en Internet por parte del gobierno y difusión de información estática del mismo (por ejemplo: Siria, Etiopía y Madagascar).
2. **Presencia más desarrollada**, es decir, si existe un mayor número de sitios web oficiales del gobierno con información actualizada regularmente, publicaciones, legislación etc. (por ejemplo: Irán, Ecuador y Vietnam, entre otros).
3. **Presencia interactiva**, es decir, si se cuenta con servicio de cierta interacción con un gran número de agencias del gobierno tales como descarga y entrega de documentos (por ejemplo: China, India y Malaysia).
4. **Presencia transaccional**, en otras palabras, un número mayor de transacciones posibles incluyendo solicitud de visados, pago de impuestos y licencias acompañado de servicios sofisticados como encriptación, firma digital y contraseñas (ejemplo: Brasil, México, el Reino Unido y los Estados Unidos de América).
5. **Presencia de integración completa**, es decir, que todos los servicios están accesibles instantáneamente desde un mismo portal sin diferencia entre agencias del gobierno (ONU, 2002: 13-14).

Además de la clasificación por etapas, la investigación de la ONU estableció un índice del Gobierno Electrónico (*E-government Index*) para medir el grado de penetración del gobierno en Internet, sobre todo, en las tareas principales, que incluía, la valoración de la infraestructura de telecomunicaciones del país y una estimación del capital humano nacional involucrado con el sector, a través de una combinación del *Human Development Index*, *Information Access Index* del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, y de la relación población urbana/rural.

Una segunda visión para definir el gobierno digital tiene que ver con un enfoque que explica el desarrollo y evolución del este. Entre los principales estudios se encuentra el de Layne y Lee (2001) presentan un modelo de cuatro etapas para describir la evolución del gobierno electrónico: catalogación, transacción, integración vertical e integración horizontal, que como se describe en el siguiente Cuadro 3.3, representa el desarrollo del concepto desde su nivel más básico hasta su estado más completo.

Cuadro 3.3 Fases de evolución del gobierno digital

ETAPA	DESCRIPCIÓN
catalogación	Se enfoca en la clasificación de información gubernamental y su presentación a través de páginas electrónicas.
Transacción	Además de organizar y proveer información, permiten la interacción entre ciudadanos y gobierno para el intercambio de servicios.
Integración vertical	Expectativas resultantes de la integración física y/o virtual del gobierno con los ciudadanos, producto de los servicios proporcionados.
Integración horizontal	Se refiere al proceso de transformación para desarrollar un que rompe con las barreras organizacionales y desarrolla una visión integral del gobierno. Este nivel se considera la visión más completa del gobierno digital y para lograrlo es necesario desarrollar.

Fuente: Elaboración propia con base en Layne y Lee (2001)

La tercera visión sobre la definición de Gobierno electrónico (Gil-García y Catarrivas, 2017) tiene que ver con el uso de tecnología para la prestación de servicios, especialmente con aplicaciones basadas en

la *web*, para eficientar y mejorar el acceso a la información y trámites gubernamentales. Los autores categorizan dichos esfuerzos en tres grandes grupos: Gobierno a gobierno (G2G, por sus siglas en inglés), Gobierno a ciudadano (G2C) y Gobierno a Empresas (G2B). Aunque los mismos autores advierten que en comparación con las otras dos visiones, esta última aún no es del todo clara en cuanto a componentes y características.

En un esfuerzo por sintetizar este conjunto de visiones y destacar las principales ideas que integran el concepto de gobierno electrónico, Gil-García (2017: 45) sugiere entenderlo como “la selección, diseño, implementación y uso de tecnologías de información en el gobierno para la provisión de servicios públicos, la mejora de la efectividad administrativa y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco legal y regulatorio que facilite las iniciativas intensas en información y fomente una sociedad del conocimiento”.

Los proyectos iniciales de gobierno electrónico (Criado, 2016) estaban orientados a facilitar la gestión local a través de la incorporación de TIC en los servicios públicos: reducción de los trámites burocráticos, aumento de la seguridad y rapidez en la circulación de documentos y el ofrecimiento de servicios en línea para los ciudadanos. Pronto se convertiría en una interesante herramienta que contribuiría no solo a estimular la participación ciudadana y el compromiso de los habitantes hacia los asuntos públicos, sino también, como un importante espacio para el ejercicio de la transparencia y la rendición de cuentas.

3. FUNCIONAMIENTO DEL MODELO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN

El creciente papel del gobierno electrónico en la promoción de un desarrollo inclusivo y participativo dependerá en parte de la incorporación de la *gobernanza* como elemento clave para el incremento del éxito en la experiencia digital. Pues como se revisó con anterioridad, la gobernanza representa la relación “ideal” entre ciudadanos y gobernantes para alcanzar el tan anhelado “buen gobierno” (López et al, 2017).

Con lo visto hasta ahora, el Gobierno electrónico no sólo se circunscribe a la permanente optimización de la calidad de los servicios que presta, o incluso, a generar mecanismos de acceso a la información pública y a la participación ciudadana. Para Luna Reyes et al (2015) lograr un gran calado en el uso de las TIC en el gobierno debe incluir la participación interactiva de los ciudadanos, de otras administraciones, Organizaciones de la Sociedad Civil, la Academia y las propias áreas internas en la dimensión política, a fin de ir configurando una nueva manera de abordar las relaciones entre las TIC, la función pública y la acción política, encaminándonos a la creación de una nueva esfera pública.

Bajo esta perspectiva, el gobierno electrónico constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos. Esto se consigue mediante un uso intensivo y estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la gestión interna del sector público, así como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos. La incorporación intensiva de TIC constituye una manera particular de estructurar la gestión en las entidades públicas, distinguiendo además su importancia, tanto para mejorar la atención a los ciudadanos como para el desenvolvimiento de la operación interna de las organizaciones

indicadas. En clave más de gestión interna, el Gobierno electrónico conjuga TIC, reingenierías de procesos y cambios de culturas organizacionales (Luna Reyes et al, 2015).

Desde la óptica de este estudio, consideramos que un gobierno electrónico debe estar al servicio de la sociedad, aprovechándose estratégicamente de las herramientas a su disposición para estrechar el vínculo gobernantes-gobernados, procurando otorgar mayor participación al gobernado, es decir, permitiendo el llamado empoderamiento ciudadano.

Apoyados en una serie de puntos que sugiere Albornoz (2007) para un correcto desempeño de gobiernos electrónicos, citamos una serie de cuestiones a tomar en cuenta para el diseño e implementación de modelos electrónicos de gobierno:

- Los sistemas de gobierno electrónico deben ser interactivos, confiables y seguros.
- Los proyectos de gobierno electrónico deben vincularse a las oportunidades de acceso de los ciudadanos y a las herramientas tecnológicas.
- Legislar sobre los procesos de comunicación de los ciudadanos y de las organizaciones.
- Contemplar el surgimiento de nuevos tipos de participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones
- Innovar en modelos de servicios públicos electrónicos que tengan en cuenta la seguridad de los datos de los ciudadanos
- Definir modelos de comunicación entre funcionarios y ciudadanos tomando en cuenta las características locales.
- Elaboración de portales y sitios Web públicos que generen información relevante, que incorporen espacios interactivos que garanticen el diálogo entre funcionarios y ciudadanos.

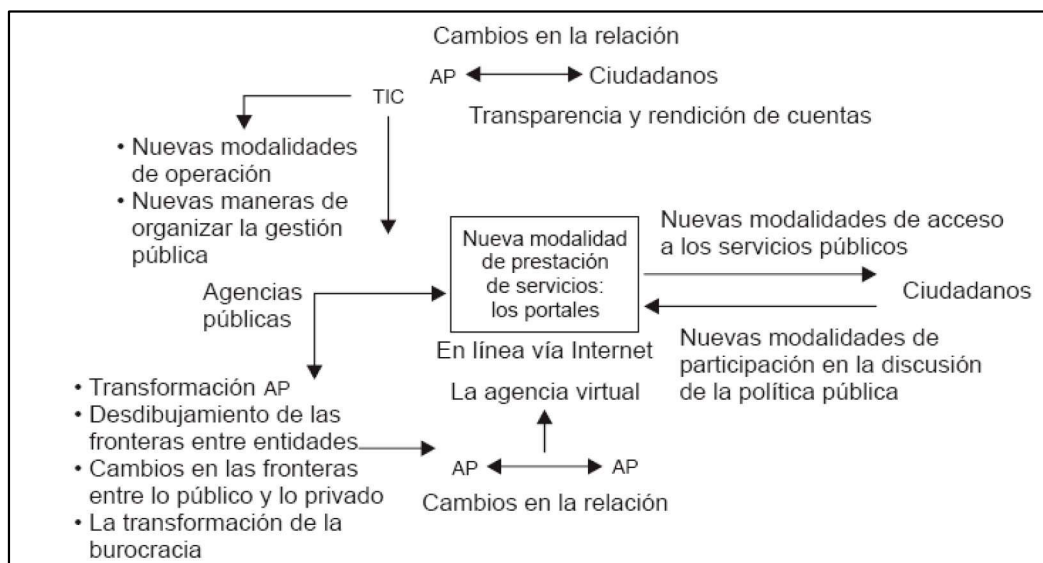
En su estudio Islas y Huitrón (2010) sugieren que las TIC hacen más eficaz y eficiente –efectivo– el proceso de cumplimiento de las diversas tareas que tiene la administración pública hacia sus gobernados. Procesos y aplicaciones basadas en Internet mejoran costos y tiempos en los procedimientos gubernamentales. Internet actualmente es utilizada en materia de transparencia para compartir información. El siguiente paso es utilizar la Red para crear nueva información, orientar la participación ciudadana en la rendición de cuentas, alentar el empoderamiento ciudadano y su ejercicio del derecho de acceso a la información.

De esta forma, los vigentes procesos de modernización estructural en gobiernos y organizaciones deben considerar la intervención de agentes internos y externos para su proceder. Tal y como lo destaca Sánchez Figueroa (2009), deben existir tres ejes maestros en el diseño de gobiernos electrónicos:

- I. **Prestadores de servicios públicos:** (e-Administración), que incluye las dimensiones de gestión, información, tramitación de servicios, formulación de quejas y sugerencias.
- II. **Promotores de la democracia:** (e-Democracia), que incluye la consulta en los procesos de toma de decisiones.
- III. **Dinamizadores y elaboradores de políticas públicas:** (e-gobernanza), incluye la participación en la elaboración de las políticas, gestión y evaluación de resultados.

En un interesante modelo, descrito en el Cuadro 3.4, el propio autor describe el flujo de interacciones entre la administración pública y los ciudadanos, resaltando la función mediadora de un portal de servicios como agente central para estas relaciones.

3.4 Modelo de interacciones del Gobierno electrónico



Fuente: Sánchez Figueroa, 2009

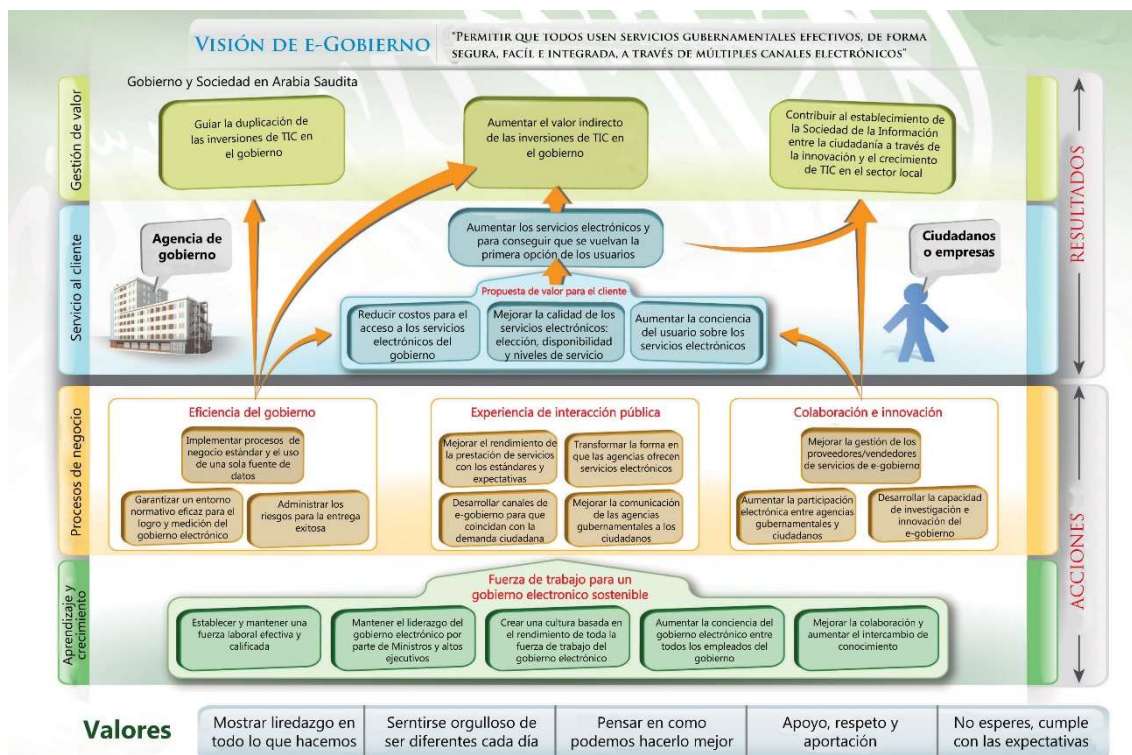
Un ejemplo gráfico de un esquema de implementación de gobierno digital lo podemos ver en la estrategia del gobierno de Arabia Saudita en la que se impulsa distintas iniciativas de comunicación entre las variadas agencias gubernamentales que pasan por mejorar los servicios electrónicos, transparencia, rendición de cuentas, impulso de la cultura digital y el refuerzo de infraestructura (Gobierno de Arabia Saudita, 2012).

En el cuadro 3.5 se aprecia de manera esquemática el funcionamiento del gobierno electrónico Saudí, que, con una visión más moderna, pretende incorporar, mediante un sistema de acciones-resultados, operaciones de mutua colaboración y servicios de mando efectivos de manera integrada facilitando accesos a través de múltiples canales electrónicos.

De acuerdo en el índice de implementación de e-gobierno *e-government survey* elaborado por la ONU en 2016, Arabia Saudita se encuentra en la franja de países con un nivel alto de desarrollo de

estrategias de gobierno electrónico y entre los mejores diez de Asia (ONU, 2016).

Cuadro 3.5 Mapa estratégico de e-Gobierno



Fuente: Gobierno de Arabia Saudita, 2014

La evolución de experiencias de e-gobierno en el mundo ha sido observada y esquematizada por diferentes autores (Gil-García et al, 2017; Sánchez Trigueros, 2015), quienes han intentado explicar el desarrollo de la oferta de gobierno electrónico desde la relación formal que se establece con los ciudadanos mediante el uso de redes telemáticas (Páez, 2011). No ha sido cosa sencilla, ya que se debe tomar en cuenta el proceso de incorporación de novedosos servicios, funciones y responsabilidades en las organizaciones, así como valores recientes de la administración pública que tienen que ver con un mayor compromiso con la gobernabilidad.

Este hecho nos sugiere que un buen gobierno sólo es posible en la medida en que los ciudadanos participen más y mejor de las tareas de gobernar a fin de alcanzar una democracia realmente participativa.

En un interesante estudio, Backus (2002) explica las etapas progresivas para el establecimiento eficaz de un modelo electrónico de gobierno. La correcta implementación, cuenta Backus, se consigue a través de la existencia de cuatro niveles de actuación:

1. **Presencia** es un nivel informativo, se da cuando la institución a partir de su sitio Web u otro medio electrónico, divulga información relevante dirigida al ciudadano (G-C), a las empresas (G-E) y otras instituciones del Estado (G-G). Se describen los procesos con el fin de mejorar la transparencia.

2. **Interacción** está orientado a lograr la comunicación bidireccional entre el gobierno, el ciudadano y las empresas. Se utiliza los medios tecnológicos disponibles para establecer contacto, realizar denuncias, solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos. Son comunes las opciones para la descarga de formularios, documentos o procedimientos. Se ofrece la facilidad de motores de búsqueda de información y la Intranet. Estas funciones se traducen en ahorro de tiempo, el fin es lograr mayor eficacia y eficiencia permitiendo al ciudadano o a la empresa realizar una parte del proceso en línea y luego acudir a la institución a fin de concluir la transacción, en un horario establecido, para la entrega de evidencia o firma de documentos.

3. **Transacción** este nivel requiere mayor complejidad desde el ámbito tecnológico por lo que la relación G-C y G-E adquiere un alto valor. Permite realizar las transacciones completamente en línea, como pagos de impuestos, renovaciones de licencias, visas, pasaportes y en el mejor de los casos, hasta el voto electrónico. Exige altos niveles de seguridad, personalización de la información y uso de una firma electrónica.

4. **Transformación** busca integrar todos los sistemas de información de tal manera que el ciudadano y las empresas puedan conseguir servicios y realizar trámites desde un punto único de encuentro. Esta es la máxima expresión en la evolución de un proyecto de gobierno electrónico y para ello se requiere integración, así como un cambio organizacional que genere una forma diferente de operar.

Como resultado de este proceso de transición, surgen relaciones entre los actores involucrados con características específicas en cada una de ellas. Como puede verse en el Cuadro 3.6, se describe el tipo de relación que se establece, así como la acción consecuente.

Cuadro 3.6 Tipos de relaciones en los Gobiernos electrónicos

Nivel/Relación	Tipo de Acción
Gobierno – Ciudadano (G-C)	Entrega de productos, servicios, información o transacciones a las ciudadanas o ciudadanos
Gobierno - Empresa (G-E)	Entrega de productos, servicios, información o transacciones a empresas o negocios con personalidad jurídica
Gobierno - Gobierno (G-G)	Iniciativas destinadas a satisfacer los requerimientos de información, servicios, transacciones o productos entre las instituciones del Estado
Gobierno –Trabajador (G-T)	Entrega de información, productos, transacciones o servicios de desarrollo profesional y atención al potencial humano de las instituciones del gobierno

Fuente: Elaboración propia en base al modelo de Backus (2002)

Paéz, Iribarren y Neüman (2003) utilizan el modelo descrito por Backus para señalar que, el transcurso de estas etapas supone un

trabajo arduo el cual deberá ser acometido con el debido respaldo, es decir, con el aporte de conocimientos sobre la nueva tecnología y la forma de prestar servicios a través de Internet por parte de expertos en la materia, pero que además, no será posible sin la voluntad política del gobierno que debe asumir la idea de *"gobierno electrónico"* como una estrategia de evolución y perfeccionamiento de la democracia.

En conclusión, el modelo idóneo de gobierno electrónico facilitará el cambio institucional necesario para mejorar de forma continua la calidad de las políticas y de los servicios públicos, resolver mejor los problemas sociales (garantizando la gobernabilidad) y generar consensos entre los actores para articular respuestas conjuntas a los problemas sociales. Deberá fungir como estructura base para el florecimiento de la gobernabilidad, logrando resolver, de manera efectiva, los problemas que vayan surgiendo (Páez et al, 2003).

4. AVANCE Y MEDICIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Para entender el fenómeno del Gobierno electrónico, muchos investigadores han recurrido al análisis evolutivo de los modelos hasta ahora conocidos (Luna-Reyes et al, 2015). Sin embargo, como nos recuerda Sánchez Figueroa (2009), se debe considerar el uso de enfoques más integrados desde la perspectiva del ciudadano y con cada vez mayores propuestas orientadas a fomentar la participación y la democracia electrónica.

Sánchez Figueroa (2009) identifican de tres a cinco etapas que delimitan la fase de desarrollo en Gobierno electrónico en que se encuentra cada organización: 1) la etapa de información estática (unidireccional), que utiliza la web como mero tablón de anuncios; 2) la etapa de interacción limitada (bidireccional), con prestación parcial o limitada en línea del servicio; y 3) la etapa de transacción completa,

con prestación íntegra del servicio, con posibilidad de generar información personalizada.

Estas etapas suponen una mera extensión de las estructuras administrativas tradicionales, con ciertas ventajas en rapidez y accesibilidad, similares a las del comercio electrónico. Aunque considera pertinente añadir un par de etapas más, que introducen un nivel más sofisticado de interconexión entre administraciones (GaG) y entre Administración y ciudadanos (GaC).

Una cuarta etapa denominada 4) Administración integrada (*the seamless stage*), que supone la plena integración de servicios entre los distintos tipos de administraciones públicas, un punto de referencia en las reformas de Gobierno electrónico así como el primer paso hacia nuevos estilos de gobernanza; y una quinta y última, que representa 5) la transición del Gobierno electrónico a la gobernanza (e-gobernanza), con niveles de participación y democracia de alto nivel, sustentada por valores como la transparencia, la interactividad y la rendición de cuentas financiera, así como su facilidad de uso y sofisticación técnica (Sánchez Figueroa, 2009).

Pese a no existir acuerdo respecto a las etapas que el Gobierno electrónico debe recorrer, ni los requisitos para una adecuada evolución (Villoria y Ramírez, 2013) hay quienes señalan que se debe pasar por todas las etapas precedentes, aunque existen también enfoques que otorgan libertad a las organizaciones públicas por si deciden saltar sobre ciertas etapas para ofrecer servicios específicos. Al menos parece haber consenso en delimitar las diferentes etapas de desarrollo de experiencias electrónicas con el fin de facilitar su evaluación y conocer sus avances.

En este sentido, los esfuerzos existentes a escala global, inclusive a nivel individual o por países, han recibido el apoyo de organismos internacionales como la ONU, OCDE, UE, BM o en muchos casos de comunidades académicas o empresariales, para poder medir el nivel

de penetración alcanzado en materia de gobierno electrónico en las distintas regiones o países del mundo y proponer metodologías para su desarrollo y consolidación en los ámbitos que favorezcan su desarrollo (Gil-García y Catarrivas, 2017).

4.1 Mecanismos de evaluación

Evaluar y medir a un Gobierno electrónico requiere de modelos específicos, dependiendo del sistema, región o localidad de que se trate. Por sólo por citar un ejemplo, no es lo mismo medir un estado desarrollado a uno que aún se encuentra en vías de serlo. Por lo que a grandes rasgos podemos toparnos con método muy generales, como el utilizado por la ONU (2014) que examina la evolución de las estrategias de gobierno electrónico en los distintos países, apoyado de tres índices principales: la disponibilidad de los servicios en línea, la infraestructura de telecomunicaciones y el capital humano.

A través de la revisión bibliográfica de algunas metodologías que evalúan el gobierno electrónico nos hemos percatado que la mayoría de estas se centran fundamentalmente en ámbitos estatales y nacionales, prestando poca atención al ámbito local. Por otro lado, muy pocos de ellos consideran el grado de adopción o uso real de los servicios por los ciudadanos, es decir, sólo se evalúa la oferta sin tener en cuenta la “compra” o el uso real de estos servicios por las personas como indicador de medida (Batlle Montserrat, Abadal y Blat, 2011).

Como se puede ver en el Cuadro 3.7, las metodologías más utilizadas para medir los gobiernos electrónicos no contemplan la evaluación de sistemas de administración electrónica, ni tampoco, valores para medir la interacción y la participación usando tecnologías web 2.0, cada vez más adoptada por las administraciones locales (Morales y Gómez, 2014).

3.7 Metodologías para la evaluación del Gobierno electrónico

Nombre	Abreviatura	Referencia
Reporte Global de Gobierno Electrónico de la Universidad de Brown	[BROWN]	West, 2001-2005
Reporte de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas	[UNPAN]	UN & ASPA, 2002; UNPAN, 2003, 2004, 2005
Eurostat	[EUROSTAT]	Eurostat, 2005; Reis, 2005
Reporte de E-Gob del Observatorio para la Interoperabilidad en la entrega de servicios de e-gobierno para la Administración Pública, los negocios y los ciudadanos	[IDABC]	Chevallerau, 2005
Indicador de la Sociedad de la Información	[ISI]	CELA-IESE & DMR Consulting, 2005
Estados Digitales	[ESTDIG]	Lassman, 2001
Manual de Lisboa	[LISBOA]	RICYT-CYTED, 2006
Índices de e-readiness	[MINGUES]	Mingues, 2005

Fuente: Gil-García y Luna (2007)

El uso de alguna metodología nos ayudará a poder identificar y/o comparar propuestas de iniciativas electrónicas existentes. Al respecto, Gil-García y Luna (2007) construyen un ambicioso modelo para evaluar y medir las experiencias de Gobierno electrónico en la región de Latinoamérica (Cuadro 3.8). Dicho proyecto contó con el aval de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y se utiliza como instrumento de medición y herramienta de apoyo tanto en países de la región como fuera de ella.

Como se puede ver en el Cuadro 3.8, el modelo referido se encuentra dividido en tres grandes dimensiones o áreas de estudio: determinantes, características y resultados, que en su conjunto suman un total de 21 indicadores a observar.

Cuadro 3.8 Variables del modelo conceptual de evaluación del desempeño de gobierno electrónico

Determinantes del gobierno electrónico	Características del gobierno electrónico	Resultados del gobierno electrónico
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la información y datos existentes para alimentar los sistemas • Infraestructura tecnológica y compatibilidad • Características organizacionales y gerenciales • Marco legal e institucional existente • Demanda potencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la información disponible en los sitios y sistemas • Servicios • Interacción • Integración • Personalización • Seguridad • Privacidad • Accesibilidad • Usabilidad y utilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de uso del sistema • Calidad de los servicios públicos • Eficiencia y productividad • Programas y políticas más eficaces • Transparencia y rendición de cuentas • Participación ciudadana • Cambios en el marco regulatorio

Fuente: Gil-García y Luna, 2007

Las tres dimensiones representan variables que miden cosas distintas. Los *determinantes* miden los factores que se han identificado como causas o variables que afectan tanto a las características como a los resultados de iniciativas de gobierno electrónico. Las *características* representan la funcionalidad y aspectos técnicos de los sistemas. Finalmente, los *resultados* representan los beneficios que se han identificado como efectos o impactos del gobierno electrónico. Las primeras cinco variables están asociadas con los determinantes de éxito de iniciativas y proyectos de gobierno electrónico; nueve variables más se asocian con características del gobierno electrónico, y siete variables se asocian con resultados intermedios y finales del gobierno electrónico (Gil-García y Luna, 2007).

4.2 Medición de Gobierno electrónico en el mundo

El verdadero desafío del gobierno electrónico es posicionar el uso de TIC para que tengan una utilidad estratégica en el rediseño gubernamental y el del ejercicio ciudadano. Para Paz Martínez (2007: 140) un gobierno en línea no implica solamente tener portales en Internet, facilitar los trámites y ofrecer información, sino avanzar en todo lo que implica el ejercicio de la democracia y la ciudadanía a través del uso de la red.

Por citar un ejemplo, en 2005, el *eGovernment Benchmarking* elaborado por la Comisión Europea, evaluó los sistemas online de las Administraciones públicas de los países de la Unión (UE). En ese año, Suecia encabezaba la lista de países con mejores servicios de administración electrónica en el continente (89 por ciento).

El citado estudio medía la capacidad de las Administraciones de tramitar de manera digital cuestiones relativas a impuestos, empleo, Seguridad Social, vehículos, permisos de construcción o rehabilitación, declaraciones, pedidos de certificados, cuestiones ligadas a la Sanidad, registros de empresas, datos estadísticos y temas medioambientales, entre otras. En el estudio se evaluaron 14.000 sitios de Internet en la UE y en Noruega, Islandia y Liechtenstein, así como los países del Espacio Económico Europeo (EEE).

Para tener una visión más general de este hecho, vale la pena destacar la primera clasificación realizada para medir el grado de avance en la implementación del Gobierno Electrónico. La elaboró la ONU en el año 2002. En aquel entonces los Estados Unidos tenían el índice de calificación más alto (3,11) y Uganda el más bajo (0,46), la calificación promedio se situaba en el orden del 1,62. En este rango, solo 61 país estaban por arriba de este promedio. Regionalmente, cabe destacar que algunas regiones como América del Norte, Europa y Asia mostraron tener una implementación más avanzada del Gobierno

Electrónico, otras como África y América del Sur, contaban con sitios web gubernamentales mucho menos desarrollados (Werner, 2008).

Para 2004 la Organización de las Naciones Unidas publicó otros estudios bajo el título "*Benchmarking E-government: UN Global E-government survey*", en los cuales estableció otros dos índices relacionados con el Gobierno Electrónico: el *E-government readiness Index* (Índice de la disposición para el Gobierno Electrónico; basado en el *E-government Index*) y el *E-participation Index* (Índice para la participación electrónica). Es interesante observar que ya no sólo se trata de medir la implementación del Gobierno Electrónico como tal, sino también, las herramientas que éste le ofrece a la población para una mayor participación. Este paso pareció ser necesario dado que la retórica de los gobernantes es una cosa, pero una verdadera mejora en la integración de la opinión pública es otra.

Por citar algunos datos, en el índice de preparación por países para la implementación de modelos electrónicos de gobierno (*E-government readiness Index*) de 2003-2004, los Estados Unidos de América mantuvieron su estatus como líder mundial con valores de 0,92 (2003) y de 0,91 (2004) teniendo como referencia global un promedio 0,41 para 2004.

En el top 10 de 2004 (Véase Cuadro 3.9), países como Suiza y Alemania descendieron posiciones para abrir paso a la llegada de otros como Corea del Sur y Singapur (ONU, 2004). En cierta forma, estos datos nos muestran las crecientes actividades que por aquel entonces se empezaban a realizar en esta materia por todo el mundo. Pese a que los estudios mencionan mucho progreso en general, aún persisten disparidades continuas entre regiones y países.

Cuadro 3.9 Clasificación de países para la disposición de E-Gob. 2004

País	Posición	Promedio
EE. UU.	1	0,91
Dinamarca	2	0,90
Reino Unido	3	0,88
Suecia	4	0,87
Corea del Sur	5	0,85
Australia	6	0,83
Canadá	7	0,83
Singapur	8	0,83
Finlandia	9	0,82
Noruega	10	0,81
Promedio Mundial		0,41

Fuente: ONU, 2004

Con relación al índice E-participación (*E-participation Index*) como se observa en el Cuadro 3.10, se muestran ciertas variaciones en los países que integran el *top 10*. Desde 2004, Reino Unido (1,00); seguido por los Estados Unidos (0,93) y Canadá (0,90) obtuvieron las mejores calificaciones, superando los 0,90 puntos. Para 2014, todos los integrantes de la clasificación superaron este promedio. Holanda, Corea del Sur, Australia, Reino Unido y EE. UU., han logrado mantenerse a lo largo de los años en los primeros lugares de la tabla. Cabe mencionar que en el 2003 sólo el 9% de los países tuvo mecanismos de retroalimentación (*feedback*). En el 2004, subió al 11% pero en total queda muy limitada la oferta de tales funciones (ONU, 2004, 2014).

Díez años más tarde, de acuerdo con el índice elaborado por la ONU en 2014 para medir el desarrollo de la Administración Electrónica *E-Government Survey 2014*, los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas han implementado diferentes modelos de gobierno electrónico acorde con las necesidades y deseos específicos de sus respectivos destinatarios y en base a sus recursos, en muchos de los casos.

Cuadro 3.10 Comparativo de E-participación 2004-2014

Posición	País	Promedio 2004	País	Promedio 2014
1	Reino Unido	1,00	Holanda	1,00
2	EE. UU.	0,93	Corea del Sur	1,00
3	Canadá	0,90	Uruguay	0,98
4	Singapur	0,83	Francia	0,96
5	Holanda	0,80	Japón	0,96
6	México	0,77	Reino Unido	0,96
7	Nueva Zelanda	0,77	Australia	0,94
8	Corea del Sur	0,77	Chile	0,94
9	Dinamarca	0,73	EE. UU.	0,92
10	Australia	0,67	Singapur	0,90

Fuente: ONU, 2014

De acuerdo con este informe, los países se clasifican en relación con los índices de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés), consistente en un indicador compuesto que mide la voluntad y la capacidad de las administraciones nacionales en el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para prestar servicios públicos. El EGDI es un promedio ponderado de tres valores normalizados sobre las dimensiones más importantes del gobierno electrónico: el alcance y la calidad de los servicios en línea, el estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y el capital humano inherente.

En el Cuadro 3.11, podemos observar a los veinte países que lideran la implementación de gobierno electrónico en el mundo. Se trata de economías desarrolladas que han invertido importantes recursos para colocarse a la vanguardia del desarrollo en este campo.

El mejoramiento constante en los indicadores de desarrollo de gobierno electrónico presenta considerables mejoras con el paso de los años. Si bien mucho tiene que ver con las características propias de cada país y región, la realidad es que cada vez son más los casos de incorporación de las TIC a las actividades de gobierno.

Cuadro 3.11 Países líderes en desarrollo de gobierno electrónico 2014

País	Posición	Promedio
Corea del Sur	1	0,94
Australia	2	0,91
Singapur	3	0,90
Francia	4	0,89
Holanda	5	0,88
Japón	6	0,88
EE. UU.	7	0,87
Reino Unido	8	0,86
Nueva Zelanda	9	0,86
Finlandia	10	0,84
Canadá	11	0,84
España	12	0,84
Noruega	13	0,83
Suecia	14	0,82
Estonia	15	0,81
Dinamarca	16	0,81
Israel	17	0,81
Bahréin	18	0,80
Islandia	19	0,79
Austria	20	0,79

Fuente: ONU, 2014

Con el paso del tiempo han empezado a surgir nuevas y más variadas experiencias de gobierno electrónico. Tal y como nos sugiere Albornoz (2007), los objetivos iniciales que se trazaron los primeros ejercicios de gobierno electrónico han derivado en una transformación cultural e institucional de los propios gobiernos que los enfoca más en la búsqueda de una real gobernabilidad hacia escenarios locales.

En su estudio de Gobierno electrónico y administraciones locales, Rodríguez, Lyoi y Brachetta (2011) nos hablan de una maduración del gobierno electrónico de la mano del progreso tecnológico de los últimos años. La idea del Gobierno electrónico se ha ido encaminando a la oferta de servicios en línea para intentar mejorar su eficacia y eficiencia a través del uso de Internet y portales electrónicos. Consideran que se

ha experimentado una maduración en el concepto, en parte gracias a la implementación e incremento de experiencias.

Los autores sostiene que “la continua optimización de la entrega de servicios, la participación ciudadana y el ejercicio del gobierno mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología, la Internet y los nuevos medios” ha hecho del gobierno electrónico un conjunto coordinado de estrategias y acciones que emprenden los gobiernos para integrar las TIC a los procesos y tareas de gobernar, en la búsqueda continua de mayores niveles de eficiencia, control, transparencia y participación ciudadana (Rodríguez et al, 2011: 18).

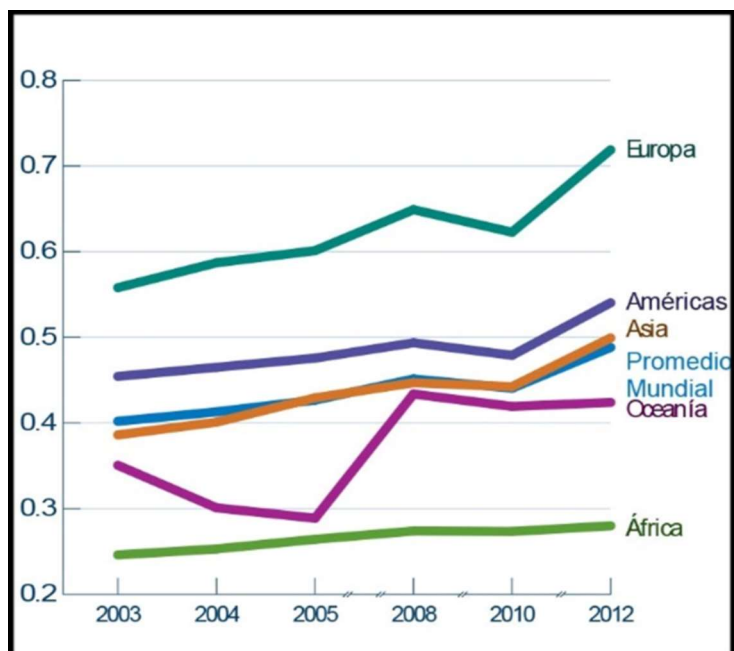
La ambiciosa capacidad de transformación que trae consigo el desarrollo del gobierno electrónico está asociado a las teorías de la *Nueva Gestión Pública*, la *modernización administrativa* y la *reinención del gobierno*, que se han venido aplicando al menos en los últimos veinte años por todo el mundo. Bajo estas premisas, una reestructuración de la administración pública implica poder hacer realidad la promesa de la democracia electrónica que se supone una de las bondades de las tecnologías de la comunicación y la información.

Como parte de este esfuerzo integral por modernizar el sector público y adoptar nuevas prácticas, podemos percibir grandes avances en el desarrollo de experiencias de gobierno electrónico. La llamada administración electrónica va hoy mucho más allá de la mera gestión de trámites administrativos, y se asocia a la mejora de los servicios públicos y de la comunicación entre ciudadanos y gobernantes.

Como se muestra en el Cuadro 3.12, los avances para la adopción de modelos de gobierno electrónico en los últimos años apuntan tendencias en aumento en todas las regiones del mundo. Si bien es cierto que Europa, América y Asia están por encima del promedio mundial, Oceanía y África parecen tener un ritmo mucho más lento. El crecimiento de experiencias de e-gobierno a lo largo y ancho del

planeta puede entenderse como un creciente reconocimiento a los beneficios que otorga la adhesión al paradigma electrónico.

Cuadro 3.12 Avance del gobierno electrónico de 2003 a 2012



Fuente: ONU, 2012

5. EL GOBIERNO ABIERTO

El gobierno abierto es un modelo que busca impulsar los procesos de gobierno utilizando un método más accesible, transparente y receptivo (Cruz Rubio, 2015). Antes de explicar qué es el gobierno abierto, Cruz Rubio considera necesario distinguir el concepto de aquello que no debe asumirse como tal. El gobierno abierto no es lo mismo que gobierno electrónico. El gobierno abierto es algo más que la gobernanza electrónica. El gobierno abierto no es lo mismo que datos abiertos, como explicaremos a continuación.

5.1 Origen del concepto

La gestión pública basada en el uso interactivo de las TIC (Criado y Gil-García, 2013) configuró lo que inicialmente se identificó como Gobierno electrónico, orientado en principio a ofrecer servicios públicos más efectivos con el apoyo de la tecnología. Con el paso del tiempo estos mecanismos terminaron por fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Con el inicio del nuevo milenio, empezaron a surgir iniciativas que buscaban fortalecer el uso de la información pública (Rosique, 2002) para la transparencia y la rendición de cuentas, lo que conllevó a la creación de iniciativas que se convirtieron en leyes o actas para la transparencia y el acceso a la información que garantizaban el derecho de conocer la información y datos públicos en posesión del gobierno.

Para mediados de la primera década del siglo XXI, los sitios *web* gubernamentales empezaron a integrar las herramientas de la Web 2.0 con miras a fortalecer la interacción con los ciudadanos. A través de ellas se ha logrado conformar comunidades, clasificar contenidos y producir conocimiento. Así, las tecnologías de información y comunicación pueden asumir un rol determinante en la modernización del gobierno y la administración pública porque no sólo han reforzado la inclusión del e-Gobierno en la agenda política al hacerlo más colaborativo, sino que han dado lugar a la conformación de redes donde la comunicación y la información fluye hacia todos lados creando grupos mixtos de individuos y autoridades que producen conocimiento nuevo, teniendo el potencial de lograr decisiones gubernamentales más democráticas y acertadas (Quintanilla y Gil-García, 2014:90).

Consecuencia de lo anterior, la transparencia se erige como el pilar fundamental para la construcción de lo que se ha denominado *gobierno abierto*, ya que permite exigir responsabilidades, a manera de rendición de cuentas, y activar mecanismos de participación y colaboración ciudadana.

El concepto de gobierno abierto (*open government*) de acuerdo con Quintanilla y Gil-García (2016) hace referencia a una política de apertura de los asuntos públicos a los ciudadanos. Se trata de un compromiso por parte de los gobiernos a tener “las puertas abiertas” para el escrutinio de sus operaciones. Es una idea de exponer los datos públicos que obran en su poder de forma reutilizable, con el fin de optimizar el uso de la información pública en función de un mejor servicio a la ciudadanía y una mejor gestión de gobierno, así como que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos datos.

El gobierno abierto es una conjugación de elementos claves para la reforma y modernización de la propia administración pública, entre los que se incluyen el gobierno electrónico, la transparencia, la rendición de cuentas, la apertura de gestión con los ciudadanos, el empoderamiento de éstos y la innovación gubernamental (Ruíz, Morales y Contreras, 2014).

Como hemos venido revisado, las TIC han incrementado el número de herramientas colaborativas entre gobiernos y ciudadanos. El contexto 2.0 ofrece posibilidades reales para la implantación de un gobierno abierto efectivo y eficiente. Al abrir la gestión de los asuntos públicos a la sociedad, se podrá tener un mayor conocimiento, información y control sobre las actuaciones gubernamentales, pero al mismo tiempo, se podrá intervenir, colaborar y participar en dicha gestión, recuperando así la proximidad entre la gestión pública y las políticas públicas y los ciudadanos.

5.2 Condiciones y valores para un Gobierno abierto

El repunte en el estudio del Gobierno abierto comienza tras el memorando del presidente Obama sobre *Transparencia y Gobierno Abierto* el 21 de enero de 2009. En él se establecen tres pilares básicos: *Transparencia, Participación y Colaboración*.

Este marco de referencia sostiene Caridad y Martínez (2016) servirá de base para la elaboración de las políticas de Gobierno abierto, canalizadas en dos vías: *apertura de datos y apertura de procesos*.

Mediante estos ejes se busca promover la rendición de cuentas y otorgar información respecto a las actividades gubernamentales. En espera de una mayor participación para apuntalar el desarrollo de las políticas públicas y la toma de decisiones de beneficio común, así como la cooperación gubernamental interna y externa con los actores de la sociedad civil y del sector privado para identificar oportunidades que conduzcan hacia un mejor desarrollo de acciones públicas conjuntas en beneficio de toda la sociedad (Caridad y Martínez, 2016).

1. **Transparencia.** Se presume que toda información pública es propiedad de los ciudadanos, por lo que éstos pueden acceder de manera transparente, fácil y gratuita a la acción del gobierno, evaluarla y facilitar la rendición de cuentas (Fundación Telefónica, 2013: 10).

2. **Participación.** Los ciudadanos deben poder canalizar su opinión y su compromiso hacia las políticas públicas de su gobierno. De forma creciente los políticos son profesionales de la política, y el sistema que existe dificulta la selección de los mejores para gestionar los asuntos públicos, así como la puesta en valor del conocimiento de quienes son expertos o especialistas en determinadas áreas. El gobierno abierto facilita a los ciudadanos con carácter general, y a los expertos o especialistas con carácter particular, el que sus gestores públicos estén en disposición de aprovechar los vastos recursos que suponen el caudal de conocimiento y experiencia del conjunto de la sociedad y ponerlos al servicio del bien común (*Ibíd.*: 11).

3. **Colaboración.** Facilitar la colaboración con carácter general entre las distintas Administraciones Públicas de un Estado, así como de todos los agentes de la sociedad civil, desde organizaciones no gubernamentales hasta sujetos individuales, con la finalidad de maximizar la eficiencia y la eficacia de la acción del gobierno (*Ibíd.*).

El apoyo de las tecnologías de información en la intersección de estos tres principios ayudará a promover la eficiencia y eficacia gubernamental, lograr el empoderamiento y el compromiso ciudadano y una mejor democracia participativa. Si bien el gobierno abierto podría abarcar los tres poderes de gobierno, normalmente se centra en la administración pública (Quintanilla, 2016).

En consecuencia, el gobierno abierto deberá sostenerse bajo la base del acceso libre, gratuito y técnicamente sencillo a los datos públicos (*Open Data*) y promover mecanismos y procedimientos para la participación y colaboración ciudadana (*open action*) que desemboquen en una verdadera rendición de cuentas (Fundación telefónica, 2013).

5.3 Avance del Gobierno Abierto

Existe una iniciativa a nivel global denominada *Open Government Partnership (OGP, Alianza para el Gobierno Abierto)* que integra a países interesados en promover la transparencia gubernamental, empoderar a los ciudadanos, luchar contra la corrupción y explorar y aprovechar las tecnologías para el fortalecimiento de la gobernanza (www.opengovpartnership.org.)

Instaurada en septiembre de 2011, contó con la participación inicial de ocho países (Brasil, Indonesia, México, Noruega, Filipinas, Sudáfrica, Reino Unido y Estados Unidos) que suscribieron la Declaración de Gobierno abierto. Los países interesados en pertenecer a ella necesariamente deben cumplir con determinados requisitos:

Para ser miembro de la OGP, como se muestra en el Cuadro 3.13 se debe dar cumplimiento a ciertos criterios de elección y de expectativas comunes.

Cuadro 3.13 Requisitos para ser miembro de OGP

Criterios de elección	Expectativas comunes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia fiscal ▪ Publicación del presupuesto básico ▪ Acceso a la información a través de mecanismos y leyes ▪ Declaración de funcionarios públicos electos y Secretarios o Ministros ▪ Normas declaración de ingresos y bienes ▪ Compromiso ciudadano ▪ Apertura hacia la participación y compromiso en la hechura de políticas públicas y gobernanza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobar la Declaración de Gobierno abierto ▪ Hacer compromisos concretos en el marco de un Plan de Acción ▪ Desarrollar planes de acción nacionales a través de un proceso de múltiples partes interesadas, con la participación activa de los ciudadanos y la sociedad civil. ▪ Comprometerse a un informe de auto-evaluación ▪ Contribuir a la promoción de la transparencia gubernamental en otros países a través del intercambio de mejores prácticas.

Fuente: Ruíz, Morales y Contreras, 2014: 93

De igual forma, todos los países miembros deberán seguir un plan de acción para alcanzar los compromisos y objetivos específicos, integrado en un Plan de Acción compuesto por dimensiones y retos, tal y como se puede ver en el Cuadro 3.14.

Cuadro 3.14 Plan de acción para OGP

Dimensiones de Gobierno abierto	Retos de Gobierno abierto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incrementar la información del gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar los servicios públicos ▪ Mejorar la integridad pública

Los esfuerzos por fortalecer las iniciativas electrónicas de gobierno a nivel global son una realidad y empiezan a ganar terreno. Mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías se pretende mejorar la gestión pública, los servicios e incluso, el desarrollo de políticas públicas que atiendan las necesidades y problemas específicos de determinadas localidades.

Estimular la comunicación entre gobierno y ciudadanos ayuda a concebir una sociedad más igualitaria y una democracia más sólida, que arroje beneficios en el marco político, económico y social.

Los beneficios derivados de la implantación del gobierno abierto en su conjunto son amplios y variados, pudiéndose clasificar, de acuerdo con la atención ofrecida a sus principales beneficiarios, en tres grupos: ciudadanos, Administraciones Públicas y sector privado o empresas (Telefónica, 2013).

Cuadro 3.16 Beneficios del gobierno abierto



Fuente: Fundación telefónica, 2013

Como se observa en el Cuadro 3.16, pese a que cada grupo obtiene beneficios para su sector, la suma de éstos representa ganancias generales para el entorno social de las que todos salen ganando.

Los beneficios que pretende alcanzar el despliegue de las políticas abiertas de gobierno están encaminados a dotar de una mayor calidad a la democracia representativa al facilitar la rendición de cuentas, el restablecimiento o el fortalecimiento del sistema de contrapesos y la participación y colaboración ciudadana. Estos factores contribuirían a devolver la confianza de los ciudadanos en las instituciones democráticas y a fortalecer el Estado de Derecho (Telefónica, 2013: 19).

El gobierno abierto es un proceso de renovación de la administración pública electrónica. Gracias a la tecnología se puede apreciar un considerable incremento de las capacidades de almacenamiento y difusión de la información de las administraciones. La transparencia administrativa ofrece numerosos beneficios políticos a los ciudadanos para participan de manera más activa en la elaboración de las políticas públicas y la mejora del debate público. Los funcionarios se saben responsables ante el público con lo que resultaría más difícil realizar acciones ilegales. La legitimidad del gobierno y la confianza de los ciudadanos pueden verse reforzadas, facilitando la aplicación de políticas públicas y acciones colaborativas (Sandoval, 2017).

Hasta no hace mucho, casi ninguna organización pública había tomado medidas para abrir el acceso a sus documentos. Actualmente, son muchos los gobiernos y administraciones que lo hacen e intentan transparentar sus gestiones, aunque aún queda un largo camino por recorrer.

Capítulo 4

Gobernanza electrónica para el gobierno local

1. Gobierno local
2. Funcionamiento del modelo local de gobierno
3. Gobernanza local
4. Gobernanza electrónica
 - 4.1 Elementos para fortalecer la gobernanza electrónica

1. EL GOBIERNO LOCAL

Dentro de los distintos tipos y formas de gobierno que podemos encontrar en los sistemas políticos contemporáneos, nos centraremos en la figura del *gobierno local* por tratarse de la instancia administrativa más cercana al ciudadano (García del Castillo, 2014) y por consecuencia el espacio recurrente para demandar y solventar necesidades. Su carácter heterogéneo lo convierten en pieza clave y privilegiada para la construcción de canales de comunicación de la ciudadanía con autoridades políticas y administrativas.

Un gobierno local puede definirse como una estructura articulada en un sistema político, con atribuciones normativas o políticas (otorgadas por constituciones o leyes) para el desarrollo de políticas orientadas a mejorar la calidad de vida de la comunidad local (Navarro y Ramírez, 2005).

La importancia del estudio de los gobiernos locales radica, según Vélchez y Flores (2010) en las nuevas y variadas competencias que los procesos de descentralización y modernización en algunos países de Latinoamérica y Europa trajeron consigo, otorgando a esta institución nuevos roles a partir del auge e introducción de conceptos como *Desarrollo Local y Regional* en las agendas gubernamentales.

Un gobierno local se convierte en pieza clave para legitimar, desarrollar y reforzar las nuevas estructuras y prácticas democráticas sobre todo para aquellos países con regímenes abiertos y plurales.

La relevancia del papel del gobierno local, llámese región, provincia, municipalidad o ayuntamiento, tiene su auge en la década de los noventa y principios del dos mil, en que se da una coyuntura a nivel internacional por reconocer el papel de las localidades en los procesos de modernización administrativa y que conduce a la promulgación de leyes, firmas de acuerdos, creación de documentos,

organización de foros internacionales (ONU, OCDE), en buena parte de los países occidentales (Aguilar, 2011).

En 1992, la Unión Europea en el documento *Cooperación descentralizada, objetivos y métodos*, define descentralización como: “un nuevo enfoque en las relaciones de cooperación que busca establecer relaciones directas con los órganos de representación local y estimular sus propias capacidades de proyectar y llevar a cabo iniciativas de desarrollo con la participación directa de los grupos de población interesados, tomando en consideración sus intereses y sus puntos de vista sobre el desarrollo” (De la Fuente y Fernández, 2011: 5).

Los progresos tecnológicos traen consigo realidades sociopolíticas de distinta índole en los sistemas de gobierno. A lo largo de los últimos veinticinco años, la descentralización se ha impuesto como un fenómeno político e institucional en la mayoría de los países del mundo. Éstos se han dotado de gobiernos locales, con concejos locales electos por sufragio popular y un ejecutivo que, en grados distintos, responde de sus actos ante los ciudadanos. Más allá de las diferencias notables entre los países, este fenómeno global se manifiesta en la generalización de reformas legislativas o constitucionales que otorgan un reconocimiento más amplio al papel de los gobiernos locales, a partir de una ampliación considerable de sus competencias (Castelazo, 2009).

Tal y como lo muestra el Primer Informe sobre Descentralización y Democracia Local en el Mundo (2008) realizado por *United Cities and Local Governments*, existe una tendencia clara hacia el fortalecimiento de los gobiernos locales de manera general. No obstante, la diversidad manifiesta entre las grandes regiones del mundo, y pese a las diferencias entre las metrópolis y las zonas rurales o menos urbanizadas, en casi todos los países se ha impuesto un modelo de

gobierno local o en su caso, una descentralización limitada, cuando existen circunstancias especiales, como en países de Asia o África.

De acuerdo con el informe citado, existe la predisposición de ampliar las competencias de los gobiernos locales. La descentralización ya no tiene únicamente como objeto la gestión de los asuntos locales, aunque éstos no pueden ser descuidados, sino que lleva a los gobiernos locales a participar en la satisfacción de las grandes funciones colectivas cuyo interés general ya no es local, sino que se extiende a la sociedad en su conjunto. Así, los gobiernos locales pueden contribuir desde su nivel a promover soluciones favorables para un desarrollo sostenible. La mayoría de las acciones previstas por la comunidad internacional para alcanzar localmente sus objetivos (*United Cities and Local Governments*, 2008: 311).

La proximidad al ciudadano es la característica específica del gobierno local, de ahí que las posibilidades de gestión, organización y dedicación dentro de este rubro sean variadas.

Quintanilla y Gil-García (2014) destacan cinco dimensiones clave para el diseño de un modelo de gobierno electrónico en ámbito local, a reserva de explicarlo con mayor detalle en el Capítulo 4, a grandes rasgos se trata de los siguientes cinco elementos.

- Predisposición de la sociedad respecto a las TIC
- Dimensión de atención al ciudadano
- Dimensión transformadora-interna
- Dimensión de promoción de la participación
- Dimensión de impactos-resultados

Los gobiernos locales deberán estructurarse a fin de cumplir sus objetivos de corto o largo plazo, teniendo en consideración el cumplimiento de buenas prácticas. En esta perspectiva, el tema de la participación y cooperación política se vuelve una exigencia, y es cuando podemos empezar a hablar de gobernanza democrática.

2. FUNCIONAMIENTO DEL MODELO LOCAL DE GOBIERNO

Para poder caracterizar un arquetipo de gobierno local idóneo, utilizaremos el modelo propuesto por Nickson (2011) como esquema teórico para explicar la dinámica del ente local. Para ello, el autor distingue dos "tipos ideales" de gobierno local contemporáneo. Uno que denomina *De gestión (managerial)* y un segundo llamado *Gubernamental (governmental)*.

- A) El tipo de *gestión*. Es un modelo según el cual el objetivo principal del gobierno local es la prestación eficiente de los servicios. Bajo este tipo, las competencias de los gobiernos locales son reguladas por la ley y se encuentran supeditadas a los designios de un gobierno central, basando la asignación de responsabilidades en la suposición de que la eficiencia productiva puede ser mejorada a través de menores costes unitarios derivados de la utilización de los recursos disponibles a nivel local en la construcción, mantenimiento y administración de los servicios públicos. Cumpliendo únicamente el papel de administradores locales.
- B) El tipo *gubernamental*, considera la prestación de servicios importante, pero destaca el papel del gobierno local como portavoz de los intereses comunitarios de una localidad y en la toma de decisiones políticas en su nombre dentro del cuerpo político más amplio, infundiéndole un sentido de responsabilidad compartida con gobierno central para la prestación de servicios. De acuerdo con esta concepción, el gobierno local mantiene un alto grado de autonomía para el desarrollo y elaboración de sus políticas. Esto es importante, al menos simbólicamente, ya que permite a los locales adoptar un papel estratégico, reforzando su carácter de gobierno y no sólo como proveedor de servicios en concreto.

El primer modelo, conocido también como anglosajón, puede identificarse en lugares como Gran Bretaña, Nueva Zelanda, Irlanda, Australia y gran parte de EE. UU., mientras que el segundo modelo, llamado también europeo, es más común en sitios como Francia, Suiza, Alemania, España e Italia; mientras que en América latina la consolidación de un modelo específico mantiene relación directa con el avance hacia sistemas democráticos y procesos de descentralización en cada país.

Teniendo en cuenta las características generales de los modelos descritos podemos distinguir que el propósito fundamental del primer modelo, el de gestión, es el económico, mientras que el segundo, el gubernamental, cumple esencialmente una función política.

Cuadro 4.1 Características de los sistemas locales de gobierno

Característica	Tipo <i>gestión</i>	Tipo <i>gubernamental</i>
Estatus legal	Respaldado por Parlamento	Protegido por la Constitución nacional
Tamaño promedio de la población	Grande	Pequeña
Atribuciones generales	Limitados por estatutos	Competencia general
Sistema de transferencia fiscal	Determinado por el gobierno central y limitado por asignación	De reparto de ingresos y con discreción considerable
Control financiero y de auditoria	Regulación estricta y auditoria 'valor -dinero'	Regulación débil y auditoria
Monitoreo Nacional de las normas de prestación de servicios	Estricto	Débil
Número de ciudadanos elegidos por concejal	Mayor	Menor
Sistema electoral	Mayoría simple	Representación proporcional
Participación electoral	Baja	Alta
Participación ciudadana	Limitado/restringido	Amplia/alentada

Fuente: Nickson, 2011.

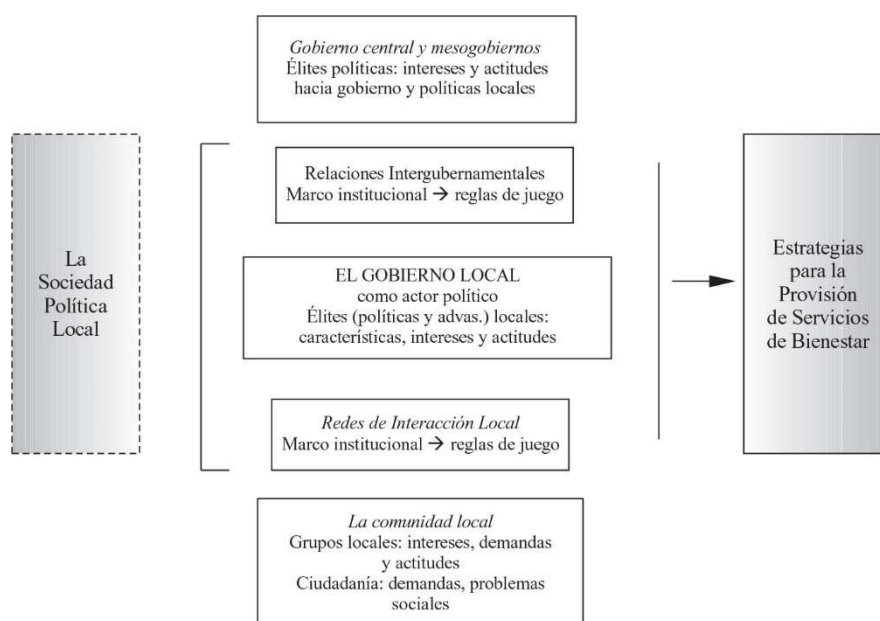
En el Cuadro 4.1, podemos observar la comparación entre ambos modelos a partir de diez indicadores que Nickson sugiere en su estudio. Considerando el conjunto de elementos necesarios que pueden caracterizar un sistema local de gobierno, destacamos el esfuerzo de Nickson por distinguir las acciones de una administración local, resaltando su posicionamiento –en mayor o menor grado– para la regulación en sus capacidades de gestión.

Para Vilches y Flores (2010) los sistemas actuales de gobierno local, de manera general, presentan características tanto del tipo *gestión*, como del tipo *gubernamental*, aunque en su mayoría se encuentran en muchos casos condicionados por factores históricos específicos de cada región, sin embargo, existen elementos reales para pensar que existe un tránsito hacia sistemas más abiertos y participativos, propiciado en gran medida por la presión de nuevos actores y la explotación tecnológica e informativa.

A partir de estas nociones básicas, destacamos el aporte de Navarro y Ramírez (2005) en la configuración de una propuesta analítica de la sociedad política local (Véase Cuadro 4.2), destacando la incorporación de tres elementos fundamentales: actores políticos, bases organizativas y sistema de funcionamiento.

La idea fundamental radica en estructurar un tipo de gobierno que incorpore como pilares garantes de su funcionamiento los principios de transparencia, participación y colaboración con la ciudadanía para reforzar el sistema democrático y mejorar su calidad, evitando en todo momento la corrupción y legitimando las decisiones y actuaciones públicas.

Cuadro 4.2 Propuesta de acción en el gobierno local



Fuente: Navarro y Ramírez (2005)

Resumiremos el plan de acción de un gobierno local en tres sencillos puntos:

1. Gestión con eficacia y eficiencia
2. Transparencia en el manejo de recursos públicos
3. Rendición de cuentas sobre la actuación y gestión públicas

Las nuevas tecnologías proveen alternativas antes inimaginables para la conformación y reorientación de la gobernabilidad. Y para alcanzar dicho objetivo, un gobierno deberá adoptar "nuevas prácticas" en la gestión de sus áreas específicas de competencia, como parte de su esfuerzo integral de modernización del sector público. La difusión de la información a través del debate permanente, transparente y la rendición de cuentas aseguran el respeto a la representación popular y a las diferentes fuerzas que lo conforman, las cuales serán pieza clave para la gobernabilidad futura (Páez et al., 2003).

Como parte integral de la estructura de un gobierno nacional o de estado, los gobiernos locales de hoy día pretenden estar a la altura

de los nuevos tiempos y ser capaces de atender las necesidades crecientes de la ciudadanía. En este sentido, el fenómeno comunicativo y las TIC maximizan esas posibilidades al ofrecer una gran cantidad de opciones, no sólo en el ámbito de la libre circulación de la información, sino también para la toma conjunta de decisiones y la mediación de conflictos, entre otros (Morales, 2013).

La creciente exigencia ciudadana por la transparencia y las buenas prácticas administrativas en las tareas y gestiones de los servidores públicos (Criado y Gil García, 2013) ha propiciado la reestructuración en buena parte de las instancias administrativas con la finalidad de introducir alternativas de gestión que mejore los servicios y la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones. De ahí que la figura del gobierno local adquiera gran relevancia dada la proximidad que ofrece a los distintos niveles de gobierno, convirtiéndola en una estructura institucional idónea para llevar a cabo una política de *Buena Gobernanza*.

3. GOBERNANZA LOCAL

Como se ha venido apuntando en este capítulo, la importancia adquirida por los gobiernos locales en la escena pública, en parte gracias a los procesos de descentralización y modernización administrativa, posicionó a los entes locales en un sitio clave dentro de los sistemas políticos democráticos. El camino hacia lo local ha significado una reorganización política e institucional, para ofrecer condiciones en el ejercicio de la gobernanza.

Los cambios sucedidos en las estructuras políticas y administrativas consecuencia del tránsito de gobierno a gobernanza, repercutieron igualmente tanto a nivel central como al ámbito local, municipal o regional (Navarro, 2002). Los rasgos de gobernanza que

se aprecian en el nivel de gobierno local son muy similares o idénticos a los que veíamos en el análisis general del concepto, aunque adaptados y concretados al contexto local.

Con respecto a la gobernanza local, la Comisión Europea en su *Comunicación sobre Gobernanza local democrática* (2008) se refiere a esta como un proceso de toma de decisiones, a través de los órganos del estado locales y accionistas pertinentes, de los asuntos de desarrollo descentralizado, municipal o local con un enfoque participativo hacia la preparación, aplicación y administración de planes de desarrollo.

Para entender dicho proceso de coordinación entre los distintos actores, grupos sociales e instituciones, autores como Allí (2013) propone tener en cuenta una serie de pautas necesarias para su ejecución:

- a) Reconocer la pluralidad de agentes sociales con posibilidad de intervenir en los asuntos públicos e interdependencia entre los mismos, de modo que su asociación implique su participación y cooperación en la toma de decisiones, la gestión y las responsabilidades.
- b) Existencia de un marco político, jurídico y económico en el que el sector privado produce empleos y rentas, mientras que la sociedad civil facilita la interacción política, económica y social con la participación en las diversas actividades.
- c) Responsabilidad mutua de los agentes públicos y privados intervinientes sobre los planes y acciones decididos y asumidos, con un compromiso en su cumplimiento y sostenimiento de las acciones que les corresponden, actuando de manera coordinada en la decisión y en la implementación.

De entre los principales cambios en el paisaje institucional podríamos destacar:

- a) Nuevas formas de participación política
- b) Robustecimiento de la sociedad civil
- c) Implicación del sector privado como agentes del desarrollo
- d) Descentralización de las funciones del órgano central
- e) Conformación de redes para la interacción: administración-sociedad

Destacando este último punto como un rasgo distintivo de la gobernanza, resultara vital poder articular la interacción de una gran variedad de actores: sindicatos, asociaciones, empresarios, ONGs, representantes políticos locales, grupos de la comunidad, etc.

De acuerdo con la Comisión Europea (2008), la gobernanza local requiere un conjunto de instituciones para cumplir su papel y garantizar su correcto funcionamiento: Gobiernos en sus distintos niveles (estatal y local), sector privado y sociedad civil. Como se puede ver en el Cuadro siguiente (4.3), se determinan roles específicos para los actores que intervienen en esta dinámica, así como elementos que lo integran.

Cuadro 4.3 Actores y actuaciones en la gobernanza local

ACTOR	PAPEL	COMPONENTE
El Estado (gobierno)	Crea el ambiente político y legal mediante: <ul style="list-style-type: none"> • El mantenimiento del Estado de Derecho • La regulación de los estándares socioeconómicos y la garantía de redes de seguridad social y protección del ciudadano • Desarrollo social e infraestructura física 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo • Legislativo • Judicial
El gobierno local (incl. Las autoridades tradicionales)	Proporciona un marco institucional y administrativo para manejar los asuntos comunitarios: <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones políticas y elaboración de políticas • Prestación de servicios básicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo local • Comités (permanentes y otros) • Consejos de asuntos específicos (oferta/marketing, Tierra)

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del plan de desarrollo local • Asuntos de utilización de tierra y su manejo • Mediación en resolver conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> • Líderes tradicionales • Tribunales locales
El sector privado	Proporciona los cimientos para el crecimiento y desarrollo económico: <ul style="list-style-type: none"> • Generación del empleo • Producción y comercio • Desarrollo de recursos humanos • Prestación de servicios, y • Mejoras de los estándares corporativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Pequeñas, medianas y grandes empresas • Comercio e inversiones • Evaluación • Cámara de Comercio • Grupos de productores
La sociedad civil	Facilita una interacción política y social mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Organización y educación de comunidades • Movilización de grupos • Fomento de la cultura, etc. • Apoyo a las acciones de solidaridad y funciones protectoras 	<ul style="list-style-type: none"> • ONG, OBC, Organizaciones sectoriales • Organizaciones cívicas • Investigación académica • Grupos religiosos • Medios

Fuente: Comisión Europea (2008)

La gobernanza dirigida al ámbito local representa la base de nuevos experimentos y/o prácticas democráticas, su ejercicio involucra a los grupos de base de una comunidad y ciudadanos en general para trabajar en la toma de decisiones y hacer factible su implementación.

Habrá que tener en cuenta la importancia de los procesos y valores democráticos dentro del marco institucional en el que se ha de desarrollar la idea de gobernanza. El apego a principios básicos tales como la participación, igualdad, transparencia, responsabilidad, estado de derecho y legitimidad, deberán estar presentes en el sentir social.

El plano local, como eje del desarrollo y la participación, es visto como un espacio diversificado, multicultural, objeto de una continua reinención de la identidad (Navarro, 2002) que gracias a las nuevas tecnologías han acentuado estas propiedades sometiendo el gobierno

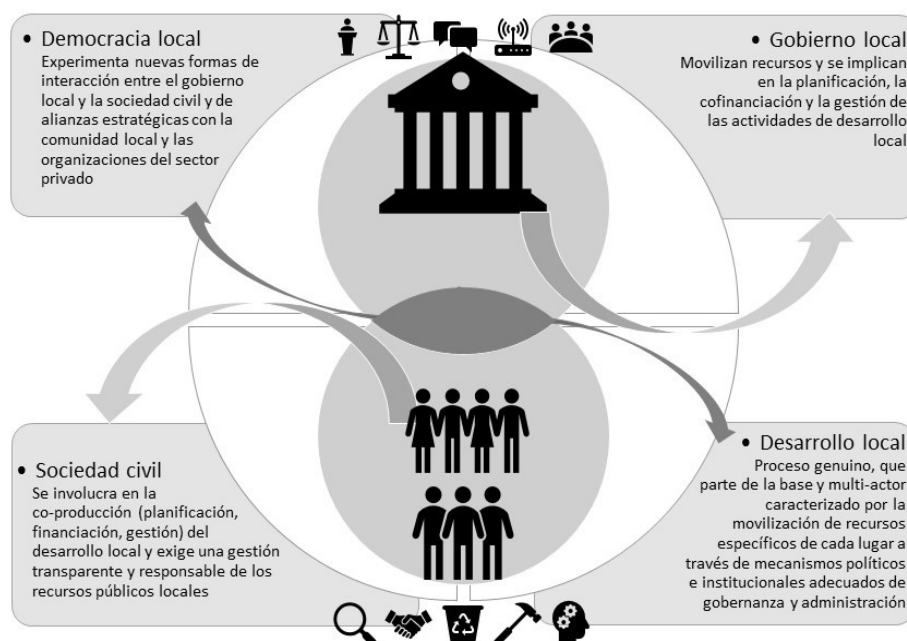
local a una transformación y reposicionamiento sin precedentes desde la constitución del Estado moderno.

En esta nueva paradoja, la necesidad de abrir los poderes públicos a la interlocución, la individualización de la sociedad posmoderna y el consumo posesivo de información y cultura coincide con la demanda de formas participativas y de compromiso social. El ciudadano de la sociedad-red reclama además en el espacio público información de calidad y fácilmente accesible, y de paso, el reconocimiento a su derecho a informar, a informarse y ser informado por la Administración Pública. Las administraciones locales tienen que garantizar el acceso a la información para que los ciudadanos estén informados tanto por iniciativas privadas y públicas (Sierra, 2004: 90).

Para articular los procesos en la vida pública local, además de la reinención del gobierno a partir del uso de las TIC, se exige una reingeniería de procesos de eficiencia y productividad de la administración para facilitar el flujo de información y las transacciones. Los gobiernos necesitan maximizar el impacto de las herramientas de política pública de que disponen para generar los cambios deseados y diseñar e implementar las reformas que se requieran en el sector público para hacerlos más abiertos en el aspecto estratégico, con mayor capacidad de respuesta, innovadores y ágiles.

En el Cuadro 4.4, se muestra una visión estratégica de las interacciones que se requieren entre los ciudadanos/sociedad civil y las administraciones locales, con el fin de producir democracia y resultados de desarrollo local. El involucramiento ciudadano en los asuntos públicos a través de la participación, la transparencia y la rendición de cuentas predispone a la autoridad local a realizar tareas conjuntas de gobierno de mutuo beneficio.

Cuadro 4.4 Interacciones para el desarrollo local y la democracia



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la Comisión Europea, 2016

En esfuerzo por impulsar el desarrollo de la gobernanza en los gobiernos locales de los estados miembros de la UE, el Consejo de Europa lanzó en 2008 la *Estrategia para la Innovación y la Buena Gobernanza a Nivel Local*, que consistía fundamentalmente en el otorgamiento del *Sello Europeo de la Innovación y la Buena Gobernanza* a las administraciones regionales y locales que cumplieran con los doce principios (Cuadro 4.5) pilares para el estímulo de la gobernanza.

Las TIC han respaldado muchos de los cambios y mejoras en los procesos de modernización. Desde el Consejo de Europa a través del *Sello Europeo de Excelencia de la Administración Local* (2008) se les concibe como capaces de perfeccionar la transparencia, así como facilitadores en el intercambio de información, pueden incluso, llegar a incentivar la participación ciudadana para el diseño de políticas

públicas, coadyuvar al gobierno abierto y responsable, o colaborar a prevenir la corrupción.

Cuadro 4.5 Dodecaedro de la Buena Gobernanza local

Principio	Valor y/o
1. Elecciones, representación y participación	De carácter libre y universal, con apego a la ley y conforme a las normas internacionales de buenas prácticas
2. Capacidad de reacción	Gestión profesional en la prestación de servicios
3. Eficiencia y eficacia	Responsabilidad en la gestión de servicios (evaluaciones, auditorías)
4. Apertura y Transparencia	Acceso y publicidad de la información pública
5. Estado de Derecho (respeto a las normas y decisiones de tribunales)	Aplicación y respeto de la ley
6. Comportamiento ético	Combate a la corrupción
7. Competencias y capacidad de quienes gobiernen o administren	Formación constante y motivación de funcionarios públicos
8. Innovación y espíritu de cambio	Aplicación de nuevas formas para resolver conflicto abiertas a ciudadanos
9. Sostenibilidad y orientación a largo plazo	Promoción de la participación ciudadana
10. Gestión financiera sana	Finanzas transparentes y uso óptimo y responsable de los recursos
11. Derechos humanos, diversidad cultural y cohesión social	Respeto a los derechos humanos y fomento de la cohesión social
12. Obligación de rendición de cuentas	Informes públicos y procedimientos transparentes

Fuente: Consejo de Europa, 2008

Numerosas comunidades locales están adaptando y promoviendo formas innovadoras de participación y diálogo público (Quintanilla y Gil-García, 2014) que constatan el potencial transformador que las tecnologías electrónicas conceden a la configuración y gestión de la Administración Local.

4. GOBERNANZA ELECTRÓNICA : APROXIMACIÓN AL IDEAL DEL BUEN GOBIERNO

La *gobernanza electrónica* (GE) representa la intersección de dos grandes movimientos: gobernanza y revolución de la información. Con la emergencia de las TIC, el incremento por el ideal electrónico y digital se ha extendido a todos los rincones del servicio público, la GE refleja precisamente este andar de la reinención y reingeniería de lo público (Arellano, et al, 2014).

Al iniciarse la segunda década del nuevo milenio, las tecnologías de nueva generación, así como la propagación de los principios y valores de la transparencia, participación y colaboración, estarían confluyendo para inspirar un nuevo modelo de Estado abierto y unas administraciones públicas colaborativas. Un nuevo paradigma en la evolución de la gestión pública contemporánea que bien podría ser identificado como *gobernanza electrónica*, aunque autores como Criado (2016) prefieren llamarlo *gobernanza pública inteligente*.

Para fines de esta investigación se utilizará el término de gobernanza electrónica por considerarlo más apropiado para describir de manera simple la “acción de gobernar” utilizando los medios electrónicos disponibles para estos fines y tareas.

En el estudio mundial sobre gobierno electrónico “*Benchmarking E-government: A Global Perspective*” realizado por la ONU en 2002 se habla de impulsar la gobernanza electrónica en las distintas regiones del mundo y sugiere cinco principios rectores para su desarrollo:

1. Crear servicios relacionados con las decisiones de los ciudadanos
2. Hacer que el gobierno y sus servicios sean más accesibles.
3. Promover la inclusión social

4. Proporcionar información de manera responsable
5. Emplear las TI y los recursos humanos de manera efectiva y eficiente

Dando por sentado la existencia y garantía de tres elementos:

1. Un mínimo de infraestructura tecnológica
2. Capital humano
3. Conectividad para todos

El Grupo de Administración Pública de la OCDE se centra en tres elementos principales para el tratamiento de la gobernanza electrónica en línea y participativa: la información, la participación y la consulta (Riley, 2003 en Sarkar, 2005).

En el mundo de hoy, las TIC son consideradas por los órganos gubernamentales como el sector estratégico para la modernización de las estructuras, los procesos y la formación de recursos para un mejor gobierno y una cultura cívica más democrática a partir de los modelos de mediación y organización establecidos.

En definitiva, la gobernanza electrónica implicará la materialización de procesos a través de los cuales sea posible utilizar positivamente las múltiples potencialidades ofrecidas por las TIC en los diferentes estadios del gobierno y en su vínculo con la sociedad civil, habilitando, para esta última, una participación de relevancia.

Ciertamente y a pesar de la existencia de multiplicidad de definiciones y de connotaciones particulares dependiendo de los énfasis que se otorguen en los diferentes casos, lo importante viene dado por el hecho de que la gobernanza genera la posibilidad de que los ciudadanos transformen su status de ciudadano pasivo, limitado a consumir servicios de diversa índole, para facilitar el desempeño de una actividad proactiva en la toma de decisiones en relación con las opciones de servicios que necesitan y en la decisión de qué tipo de

opciones pueden asumirse para el mejoramiento de los mismos (Nahabetián, 2011).

Así, la gobernanza electrónica en su enfoque hacia lo local aporta proximidad, agilidad y rapidez para conocer las necesidades e inspiraciones de la ciudadanía, pueden crear nuevos espacios de participación e innovación y fortalece los vínculos de implicación e interacción, aportando incluso, un nuevo dimensionamiento de las variables tiempo y lugar.

4.1 Elementos para fortalecer la gobernanza electrónica

La relación de ciudadanos con las administraciones públicas, tal y como lo sugiere la e-gobernanza, requiere del uso de distintos medios electrónicos como pueden ser: el ordenador, los teléfonos móviles, la televisión digital terrestre, entre otros; sin olvidar. El correspondiente desarrollo de aplicaciones que para este fin vayan surgiendo.

Las potencialidades que ofrecen las TIC para el tratamiento de la e-gobernanza deben considerar la colaboración, consenso y participación de diferentes actores, así como el involucramiento directo de la ciudadanía en los procesos políticos (particularmente a nivel local y regional), todo ello dentro de un escenario al que se llega tras un proceso de cambio/adaptación/evolución (Vázquez Ceballos, 2014).

Visto desde esta óptica, la complejidad del escenario exige la introducción de instrumentos innovadores, generalmente relacionadas con los sistemas de interacción. En este sentido, los planteamientos principales apuntan a la apropiación de sistemas 2.0 para adaptarlos a la gobernanza.

Gobernanza 2.0 es la reingeniería de la gobernanza electrónica tal y como la conocemos (Gil-García et al, 2017) que integra de forma efectiva los nuevos patrones de uso y relación que las TIC han propiciado, como parte integrante de la red. En un escenario de plena

ebullición de las potencialidades de la Web, con cierto estado evolutivo, podríamos hablar de nuevas formas de organización basadas en las redes sociales; de una interactividad que se torna colaborativa en un entorno de dialogo abierto; de movilidad de los recursos, apoyada por la presencia y la potencialidad de las tecnologías; la emergencia de cierta “inteligencia” organizativa que integre de manera efectiva la infraestructura técnica-social de la propia organización .

Existen algunos términos y conceptos con los que se puede relacionar a la gobernanza electrónica, sobre todo, porque destacan el uso de tecnología en los procesos político o administrativos.

- **e-Democracia:** Democracia participativa digital, figura entre los procesos y estructuras de la interacción electrónica entre el gobierno y ciudadanos. Es un modelo político que trata de usar las TICs para mejorar los procesos democráticos y las estructuras de participación y representación con el objetivo de que la ciudadanía participe en los procesos de toma de decisión (Ej. consulta electrónica y las peticiones electrónicas). Conseguir la implicación de la ciudadanía y su participación en estos procesos es su principal meta (Fundación Telefónica, 2008).

- **e-Administración:** La administración electrónica aborda el uso de las TIC en la administración pública para racionalizar, agilizar y hacer más eficientes los procedimientos administrativos internos para mejorar el servicio público a los ciudadanos, mejorar acción administrativa en defensa de los intereses de la ciudadanía y tener un mayor conocimiento de éstos. Incluye la gestión, información, tramitación de servicios y formulación de quejas y sugerencias. Incluye la planificación estratégica en transición a la prestación electrónica de servicios, la cuantificación de la efectividad del costo de la prestación electrónica de servicios, la evaluación por comparación y la medición del desempeño, así como aspectos de la gestión de los recursos humanos, tales como el adiestramiento y la contratación, la

distribución del personal y el aprovechamiento máximo de los recursos existentes. La visión del ciudadano se asemeja a la visión de cliente, consumidor de los servicios prestados y el objetivo principal es mejorar esos procesos de transacción (Fundación Telefónica, 2008).

- **e-Gobierno:** Se trata de una herramienta para mejorar de las funciones de Gobierno, tanto en la parte normativa, como en la formulación de políticas públicas y la implementación de éstas. El gobierno electrónico es la prestación de servicios gubernamentales a los ciudadanos mediante el uso de las TIC. Se caracteriza por las relaciones entre las organizaciones, incluyendo la coordinación y aplicación de la política, y por la prestación de servicios en línea o a través de otros medios electrónicos a los ciudadanos. Desarrolla programas centrados en los ciudadanos, promueve y amplía la participación ciudadana, perfecciona la prestación de servicios en línea mediante el análisis y la evaluación, mide la eficiencia, compara con respecto a otras formas de prestación de servicios e indexa el análisis por país, por portal y por sitio Web (OCDE, 2011).

- **e-Ciudadanos:** Se trata de los ciudadanos en línea o conectados y relacionados con el gobierno. Son tomados en cuenta para la toma de decisiones y elaboración de políticas. Su meta está en apoyar la democracia y mejorar los servicios públicos (Gutiérrez-Rubí, 2014).

- **e-Sociedad:** La sociedad electrónica se construye con las interacciones de diferentes participantes más allá de los límites del gobierno y mediante un mejor trabajo con las empresas, el desarrollo de las comunidades y la creación de coaliciones de gobierno y sociedades civiles (Gutiérrez-Rubí, 2014).

- **Voto electrónico:** Es un procedimiento posibilitado por las TIC que facilita la participación en elecciones u otras votaciones bajo el control estatutario. Esta especialidad también incluye el registro de los votantes en línea y la solicitud en línea para ser un votante ausente (Fundación Telefónica, 2008).

Explotar la tecnología para innovar de manera continua parece ser el reto al que se enfrentan las administraciones públicas hoy día, de igual modo, a medida que la sociedad opera cada vez más en un mundo electrónico que va más allá de Internet, de los procesos de aplicación en línea y de las virtudes del 2.0.

Los gobiernos necesitan aumentar el uso de nuevas tecnologías para cambiar la manera en la que opera internamente el sector público y su interacción con ciudadanos y empresas. El creciente uso de nuevas tecnologías, como los teléfonos inteligentes y las redes sociales (Purón-Cid 2017), en una sociedad de consumo las 24 horas del día los siete días de la semana, demanda productos y disponibilidad distintos a los tradicionalmente conocidos.

Capítulo 5

Uso y aplicación de herramientas para la gestión pública

1. Instrumentos y funcionalidades 2.0
2. Servicios digitales para la ciudadanía y el gobierno
 - 3.1 Para el tratamiento informativo
 - 3.2 Para la comunicación y la participación
3. Experiencias exitosas de uso de TIC en la gestión pública
 - 3.1 Sistema Data.gov en EE. UU.
 - 3.2 Portal Chile Atiende
 - 3.3 Aplicaciones digitales en municipios argentinos
 - 3.4 Portales Euskadi.eus
 - 3.5 Webs y aplicaciones móviles en la Ciudad de México

1. HERRAMIENTAS 2.0

Existen numerosas herramientas y aplicaciones, así como servicios interactivos y colaborativos, relacionados al fenómeno 2.0 que facilitan la producción de contenidos y acercan la tecnología a la sociedad. Habría que añadir también, una larga lista de funcionalidades que se desprenden del uso de estos instrumentos que pueden ser utilizadas por la sociedad para la participación, gestión y colaboración con el sector público (EUDEL, 2010).

Con el objetivo de tener una idea clara a este respecto, se presenta a continuación una serie de instrumentos y funcionalidades de uso más extendido actualmente y que destacan por su potencial para el diseño de estrategias y acciones concretas hacia las administraciones locales.

De acuerdo con el texto *¿Cómo realizar un proceso participativo de calidad?*, elaborado por la Asociación de Municipios Vacos (EUDEL, 2010) las herramientas utilizadas se pueden clasificar de acuerdo con su uso de la siguiente manera.

- **Para la comunicación directa**, ya que permiten el desarrollo colaborativo a través servicios de comunicación instantánea, un ejemplo puede ser el correo electrónico o las videoconferencias.
- **Para la creación y publicación de contenidos**, mediante blogs, wikis, contenidos multimedia, herramientas de almacenamiento y compartición de ficheros, ofimática online, entre otros.
- **Para la interacción universal**, mediante redes sociales.
- **Para clasificación de información**, mediante toda una gama de herramientas para la vigilancia tecnológica, búsquedas avanzadas, gestión de favoritos, etiquetado social, sindicación a contenidos, así como de análisis y revisión de

la reputación online para potenciar el posicionamiento en buscadores, etc.

- **Para generar y compartir conocimiento**, construcción de mapas mentales y conceptuales, también de forma colaborativa y virtual, de apoyo en procesos de resolución de problemas, debates, etc.
- **Para el sondeo y medición**, con herramientas de encuestas online que posibilitan consultas virtuales o la exploración de escenarios.
- **Para la localización geográfica**, mapas de búsquedas, ocio.
- **De Multilenguaje**, traductores online y sistemas multimedia

A continuación, se presenta una descripción muy simple de aquellas que tienen un uso más extendido en el entorno.

- **Blog**. También conocido en español como **bitácora**, es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos (con imágenes y enlaces) de uno o varios autores, manteniendo la libertad de dejar publicado lo que se considere pertinente. Se trata de un espacio de colaboración donde los lectores también pueden escribir sus comentarios a cada uno de los artículos (entradas/post) que ha realizado el autor. El uso o tema de cada blog es variado, los hay de tipo personal o corporativo de acuerdo con el perfil de usuarios. Los contenidos pueden ir desde lo periodístico, empresarial, tecnológico, educativo, políticos, hasta los que tratan cuestiones personales o sentimentales. Denominándose **blogósfera** al conjunto de blogs publicados en la red (Rodríguez et al, 2011).

La Administración que apueste firmemente por la apertura y participación ciudadana, tendrá en el blog un instrumento donde fomentar estos valores de apertura y transparencia, crucial para generar credibilidad, siempre que se esté dispuesto a exponer una imagen honesta. Le servirá de instrumento para enredarse en diálogos

con la comunidad, captar el interés y construir conexiones personales con la ciudadanía. Además de potenciar, manteniéndolo como canal complementario, la posibilidad de llegar a nuevo/as ciudadano/as. (EUDEL, 2010).

- **Wikis.** Es una página Web que puede ser editada desde un navegador web por múltiples voluntarios, sin necesidad de que haya aprobación del contenido antes de ser publicado en Internet. Estos podrán crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten. Un ejemplo es la Wikipedia, un proyecto que desarrolla una enciclopedia libre en Internet.

Las Wikis son herramientas que se utilizan para crear contenidos de forma colaborativa en entornos cerrados, como por ejemplo dentro de un equipo de investigación, siendo este un espacio y área de documentación global accesible y editable vía online para todos los integrantes del equipo.

La principal utilidad de un wiki es que permite crear y mejorar las páginas de forma instantánea, dando una gran libertad al usuario por medio de una interfaz muy simple. Esto hace que más gente participe en su edición, a diferencia de los sistemas tradicionales, donde resulta más difícil que los usuarios del sitio contribuyan a mejorarlo (Fumero et al, 2007).

- **Microblogging.** Es un servicio mediante el cual se permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes de texto breves vía SMS, mensajería instantánea, mediante sitios Web o miniaplicaciones (Widgets). Su característica principal es que los mensajes que se producen son cortos. *Twitter* es el sistema de microblogueo más representativo, permite escribir mensajes de hasta 280 caracteres (antes 140), además, se pueden seguir los *tweets* de otras personas,

y otras personas pueden seguir los propios. Sus detractores los consideran disruptivos y adictivos, con una extrema simplificación de contenidos sin que aporten información relevante. Sus adeptos valoran su inmediatez, su ubicuidad, su flexibilidad a múltiples usos y su simpleza para dar participación a un gran número de personas en la conversación (Rodríguez et al, 2011).

El microbloggin, representado fundamentalmente por Twitter, ha reemplazado en los últimos años a la blogósfera, con una masa de información más directa y personal (Ibíd.).

Un claro ejemplo de su uso por parte de los gobiernos se puede ver con el aumento de cuentas oficiales que comunican respecto de noticias, clima, reportes viales y actividades de carácter general; inclusive como medio de denuncia o para solicitar un servicio

- **Sindicación de contenidos** significa publicar información de manera simultánea en diferentes medios con el fin de llegar a una mayor cantidad de lectores empleando un mínimo esfuerzo. Los contenidos se publican una sola vez en un sitio/weblog particular y desde allí automáticamente se distribuyen a otros sitios o dispositivos por diferentes canales. Para ello se utilizan los *feeds* (alimentación en inglés) que es un tipo de información escrita en formato XML que puede ser leída desde distintas aplicaciones. Al tratarse de un lenguaje muy libre, surgieron en la práctica dos estándares para estructurar la información de los *feeds*: RSS y Atom (Rodríguez et al, 2011).

El **RSS** (*Really Simple Syndication*) es la versión más utilizada y popular a nivel mundial, su importancia recae en el tiempo y esfuerzo que ahorran al no tener que buscar información en múltiples sitios. Una vez suscritos a nuestras páginas favoritas, se les puede dar seguimiento desde este lugar centralizado en vez de tener que estar abriéndolas todas una por una. Además, se puede optar por leer las

noticias directamente en el agregador o acceder a la fuente original. Los sitios que permiten leer muchos RSS se llaman **agregadores**. Un **agregador** (de noticias) para diferenciarlo de los *mashup*, es una aplicación Web o de escritorio que puede leer archivos en formato RSS y mostrar su contenido a los usuarios (Ibíd.). Uno de los RSS más utilizados fue *Google Reader* desaparecido en 2013.

- **Podcast** se trata de un contenido grabado y alojado en un servidor, el cual puede ser consultado a la carta en cualquier momento posterior a su emisión, y tiene dos tipos de presentaciones básicas: el audio y el video; predominantemente con archivos mp3 y ACC para el primero y mov, m4V y mp4 para el segundo (De Lara y Del Campo, 2018).

Algunos autores como por ejemplo Safko & Brake (2009) sugieren que podcast es la contracción de los términos "iPod", el reproductor MP3 de Apple y "broadcast", la emisión de radio y TV. Pero los hay quienes proponen que el término se acuña de "Portable On Demand broadCAST".

El **podcasting** es la suma de archivos MP3 u OGG distribuidos mediante canales RSS. Es decir, emisión de audio a la que el usuario puede suscribirse. Los contenidos de los podcasts son muy diversos, en general consisten en audio de voz o relatos. Se han utilizado para crear programas de radio digital similares a los convencionales con música y locución, o simplemente para distribuir bitácoras musicales bajo la forma de una radio digital (Rodríguez et al, 2011).

La facilidad para crear podcast y la posibilidad de su sindicación gratuita han hecho de esta una excelente herramienta de comunicación, a la que muchos *bloggers* le atribuyen la habilidad de dar voz a los que no tienen voz. Se utilizan masivamente para

comunicar ideas y propósitos políticos, apoyar el trabajo en educación o simplemente divulgar información y entretener.

En el municipio de Puebla, México (Luna Reyes, 2014) se utiliza un Podcast para dar difusión a los acontecimientos más importantes, noticias del trabajo del Ayuntamiento, actividades y eventos, etc.

- **Videoblog** es un *blog* cuyas entradas son fundamentalmente videos. Es una bitácora de archivos de video, publicados en orden cronológico por uno o varios autores/videobloggers. Los usuarios pueden añadir comentarios u otros videos. Al igual que en el caso de los blogs o los podcast, es posible suscribirse mediante RSS a los canales de distribución de videoblogs (Rodríguez et al, 2011).

- **Fotolog o fotoblog** es un *blog* cuyas entradas son básicamente galerías de imágenes. Se centra en fotos o imágenes y permite escribir comentarios o explicaciones que el autor desee, abriendo esta posibilidad al resto de personas que también quieran comentar.

Un sitio de video sharing permite a sus usuarios, llamados *Blogger* (video bloggers), subir, descargar, comentar y compartir archivos de video. La gratuidad en el acceso a estos sitios, junto a la inclusión masiva de videocámaras y reproductores de video en dispositivos electrónicos de bajo costo como teléfonos móviles, cámaras digitales o webcams, han contribuido a la apropiación masiva de este modo de comunicación altamente viral; al punto que los medios tradicionales de información los han incorporado también entre sus principales fuentes.

Destaca en este ámbito que con el advenimiento de los teléfonos inteligentes (smartphones), la mayor cobertura de banda ancha y la evolución del streaming, ha crecido significativamente el video sharing en tiempo real, lo que supone publicar y distribuir los videos en el

mismo momento en que están siendo capturados (Rodríguez et al, 2011).

- **Streaming** es una tecnología mediante la cual se puede visualizar un archivo de video y/o audio al mismo tiempo que se está descargando de un servidor. Sin entrar en detalles sobre cómo funciona la tecnología, la idea básica es que el usuario puede ver contenidos multimedia en tiempo real sin necesidad de esperar a que termine la descarga.

Se hace streaming, por ejemplo, al escuchar una radio digital, ver un video en youtube o seguir un canal de televisión en línea. Todas estas aplicaciones están sumando audiencias de manera exponencial. Un caso referente en este contexto son las video conferencias punto a punto, como las que pueden hacerse con skype; o las recientes “quedadas” en Google +, experiencia a la que se hará referencia particular más adelante.

Para cerrar este breve comentario sobre el video sharing, es importante observar que en la Web actual su uso se ha extendido de tal forma, que la mayor parte de la información escrita publicada tiene su correlato en versiones audiovisuales.

- **Marcadores Sociales, Tagging y Folksonomías**, los marcadores sociales son un servicio que permite a los usuarios guardar en sitios de acceso público, vínculos a recursos en Internet que consideran valiosos. Mediante este servicio se puede guardar favoritos en Internet para poder acceder a ellos desde cualquier punto con conexión y no sólo desde el navegador de la computadora propia. Cada usuario decide si comparte públicamente las listas de recursos que marca o si las mantiene con acceso privado. El servicio de marcadores sociales de

uso más extendido es el desarrollado por *Yahoo*, *delicious.com*, entre otros.

Las **etiquetas** o **Taggs** son palabras o descriptores que indican los contenidos a los que se vincula cada recurso marcado. Sirven para organizar por categorías las listas de recursos, así los usuarios pueden buscar recursos asociados a determinados taggs de su interés. Cuando se habla de recursos, estos pueden ser: entradas en un blog, podcast, videos, documentos, sitios Web, etc.

Los recursos marcados se ordenan de acuerdo con el número de usuarios que los han referenciado. Además, se pueden votar recursos, agregar comentarios y notas o enviar enlaces y notificaciones por correo electrónico. En general, también se posibilita a los usuarios suscribirse a canales RSS en función de taggs de interés, con lo cual es posible mantenerse informado de las novedades sin tener que realizar búsquedas puntuales.

Cuando varios usuarios agregan etiquetas colaborativamente a un recurso o conjunto de recursos para describir su contenido, lo que construyen recibe el nombre de Folksonomía.

Los **Folksonomía** o **folcsonomía**, en contraposición con las taxonomías que organizan recursos por categorías, es una clasificación de contenidos construida colaborativamente entre muchos, mediante la asignación de taggs, sin que exista ninguna relación jerárquica o categorización entre términos. Las folksonomías surgen como una nueva forma de poner orden, con intervención del juicio crítico de seres humanos, a la gran cantidad de información existente en la red.

La principal ventaja que se atribuye a los sistemas de marcadores sociales y a las folksonomías es que, a diferencia de los motores de búsqueda, toda la referencia y clasificación de recursos está mediada por personas en lugar de programas informáticos. Incluso, el ranking se construye exclusivamente en función de la utilidad que los usuarios

asocian a cada recurso, sin que medien otros aspectos que toman en cuenta los motores de búsqueda.

En cuanto a las folksonomías algunos autores destacan como su principal ventaja: su carácter libre de índice sin jerarquías ni orden terminológico, que no pasa por filtros o criterios de administradores. Este mismo aspecto es esgrimido como un riesgo por otros autores que sostienen que la libertad extrema en el uso de términos conduce al desorden y la pérdida de relevancia de los contenidos encontrados en las búsquedas por taggs. Mencionan las sinonimias, las homonimias y la polisemia como problemas que degradan la eficiencia de las búsquedas (Rodríguez et al, 2011).

- **Aplicaciones sobre Mapas y Geolocalización** proveen mapas y planos georeferenciados en línea, enriquecidos por imágenes satelitales. Google Maps, Yahoo Maps, Google Earth, Tagzania y Panoramio son ejemplos de este tipo de aplicaciones a partir de las cuales se pueden buscar direcciones, seguir recorridos y rutas (en algunos casos con una experiencia gráfica 3D) u obtener modelos digitales del terreno.

La integración de estas aplicaciones con otros recursos digitales como documentos, fotos, videos, wikis, etc. Permite convertir estos mapas en plataformas interactivas de acceso a la información. Así se pueden ubicar puntos de interés turístico o cultural, puntos de acceso a servicios públicos, lugares donde votar, logística de una campaña de prevención de la salud, y cualquier otra información de interés.

El término **geolocalización**, refiere a la capacidad de las aplicaciones y/o de los dispositivos electrónicos de determinar nuestra ubicación (coordenadas de latitud y longitud) en el globo de manera automática. Esto se logra por distintos medios. Uno de ellos localiza de la dirección IP mediante la cual el dispositivo se conecta a las redes

WiFi; otro utiliza el GPS de dispositivos móviles; otro la medición de la proximidad de nuestra señal a la presencia de una torre de telefonía. Más allá de cuál sea el mecanismo por el que se produce la geolocalización, lo cierto es que las aplicaciones de la nueva Web están utilizando esta tecnología con diversos propósitos. Por ejemplo: filtrar contenidos Web de acuerdo con la ubicación geográfica del interesado (estado del tiempo de su ciudad), ofrecer información sobre dónde se encuentran sus contactos de redes sociales u ofertarle productos y servicios cercanos.

Así surgen nuevos términos como geotagging (marcadores sociales georeferenciados), geomarketing, geotransportes, geosalud, geoambiente y geogobierno.

Los detractores de esta tecnología esgrimen en general que es nocivo o peligroso que otros puedan saber dónde está la persona en un momento dado, aún más, saber en dónde ha estado antes. Sin embargo, que los sistemas puedan geolocalizarla para darle información de lo que hay a su alrededor (instituciones y servicios, puntos de interés, ofertas, transporte público, servicios sanitarios, etc.) o incluso ubicarla ante un desastre natural o un accidente, parece de suma utilidad. Será responsabilidad de las organizaciones que utilicen esta información ofrecer servicios seguros y de valor para los usuarios, que generen su confianza y los animen a abrirse al uso de este tipo de aplicaciones. De hecho, algunas administraciones públicas ya han comenzado a advertir la necesidad de regular en esta materia (Rodríguez, et al 2011).

- **Páginas de inicio** personalizadas son sitios de acceso a la red que el usuario puede personalizar a su gusto. En general se les describe como la evolución de los antiguos portales de Internet como Terra, Uol u Ozú. Dado que permiten agregar o mezclar contenidos y servicios

Web de diversas fuentes, se puede decir que son aplicaciones Web 2.0 del tipo mashup.

- ***Mashup (Aplicaciones Híbridas)*** La interpretación que se da comúnmente al término mashup es remezcla. Los mashups, o aplicaciones Web híbridas, (Rinner, 2008) usan datos propios de otras aplicaciones o sitios Web, para generar nuevos contenidos. Según Wikipedia un mashup es una página Web o aplicación que usa y combina datos, presentaciones y funcionalidad procedentes de una o más fuentes para crear nuevos servicios. El término implica integración fácil y rápida, usando a menudo APIs (librerías de código) abiertos y fuentes de datos para producir resultados enriquecidos que no constituyeron la razón inicial para la que fueron producidos los datos en crudo originales. Las principales características del mashup son la combinación, la visualización y la agregación. Por ejemplo, si se combina en un mapa de Google maps fotos salidas de flickr, se obtiene contenido remezclado.

Su importancia en la Web 2.0 reside en su capacidad de generar nueva información y servicios a partir de otros ya existentes. Citando nuevamente a Wikipedia, los mashups pueden ser divididos en cuatro grandes categorías: "mapas", "vídeo y fotos", "búsqueda y compras" y "noticias". Como ejemplo de mashup de mapas, Wikipedia menciona a *WikiCrimes* - WikiCrimes (<http://www.wikicrimes.org>) es un sitio Web tipo wiki donde los usuarios de Internet pueden reportar crímenes pinchando banderas en un mapa basado en Google Maps. También son comunes los de geolocalización de instituciones culturales (Geocultura) o de geolocalización de puntos de interés turístico con agregados de información, videos, fotos, podcast, etc. (Geoturismo). En el área de salud el HEALTHmap o mapa mundial de alertas epidémicas (<http://healthmap.org>) es otro mashup reconocido. iGoogle, es una página de inicios personalizada, pero más allá de ello, es la versión

Mashup del motor de búsqueda Google, en donde cada usuario puede integrar múltiples servicios y aplicaciones en su página de inicio personal (Rodríguez et al, 2011).

- ***Widgets y Gadgets*** son pequeñas aplicaciones, construidas en general haciendo uso de lenguajes de script simples como javascript y librerías de código públicas. Estos programas, dependiendo de cómo estén contruidos, pueden ejecutarse desde páginas Web o instalarse en el escritorio del ordenador, Tablet o dispositivo móvil.

Los widgets son diminutos programas que ofrecen funciones útiles y divertidas que van desde las previsiones meteorológicas al manejo de los altavoces del ordenador. Los 'widgets' se asemejan a las piezas imantadas adheridas a la puerta de la nevera que sirven para tomar notas rápidas o tener a la vista un número de teléfono. Estas pequeñas aplicaciones informáticas se hallan muy lejos de programas como Photoshop, MS Office o iTunes, capaces de hacer mil funciones. Cada 'widget' se especializa en una tarea (por lo general, muy simple), pero lo hace de forma sencilla y eficaz. Normalmente requieren conexión a Internet para obtener o enviar información a algún servidor, evitando al usuario en muchos casos conectarse a un navegador para obtener información o acceder a servicios Web (Fundación Eroski, 2016).

Los widgets que sólo funcionan dentro de un navegador de Internet suelen denominarse **gadgets**. No obstante, en la actualidad se les trata como sinónimos. Como ejemplos más comunes de widgets podemos citar relojes, calculadoras, recordatorios, agendas y calendarios, juegos, ventanas con información en línea sobre una ciudad, estado de las rutas, recorrido de autobuses, etc. Una característica importante es que en general se distribuyen de manera gratuita.

- **Redes Sociales** son el elemento más popular para las relaciones entre usuarios, podría decirse que son conjuntos complejos de relaciones entre miembros de los sistemas sociales en todas las dimensiones desde el ámbito interpersonal hasta el internacional. Las redes sociales son plataformas de servicios en línea, en las cuales el usuario crea y personaliza su perfil (conjunto de datos personales que lo individualizan en la red social); y a partir de allí puede relacionarse con otros usuarios de la misma plataforma o incluso, haciendo uso de los servicios de integración de redes sociales con usuarios de otras plataformas (*lifestreaming*) (Rodríguez, et al 2011).

Además, permiten a los usuarios compartir contenido, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares: trabajo, lecturas, juegos, amistad, relaciones amorosas, etc.

Como ventajas de esta tecnología podemos destacar que favorecen la participación y el trabajo colaborativo entre las personas, es decir, permiten a los usuarios participar en un proyecto en línea desde cualquier lugar.

También pueden construir una identidad personal y/o virtual, debido a que permiten a los usuarios compartir todo tipo de información (aficiones, creencias, ideologías, etc.) con el resto de los cibernautas.

Facilitan las relaciones entre las personas, evitando todo tipo de barreras tanto culturales como físicas.

Facilita la obtención de la información requerida en cada momento, debido a la actualización instantánea (EUDEL, 2010).

- **Mundos Virtuales (Virtual Worlds)** son aplicaciones en donde los personajes o avatares actúan en tiempo real. La experiencia del usuario en un mundo virtual generalmente transcurre en una representación 3D del espacio, por lo que han tenido mucha expansión

en el ámbito de los entretenimientos y videojuegos. No obstante, han tenido importantes aplicaciones en el ámbito educativo y más recientemente están siendo descubiertos por el sector turístico para promocionar sitios de interés y hoteles de alta gama. El mundo virtual de mayor penetración es Second Life.

Wikipedia los define como *"un tipo de comunidad virtual en línea que simula un mundo o entorno artificial inspirado o no en la realidad, en el cual los usuarios pueden interactuar entre sí a través de personajes o avatares, y usar objetos o bienes virtuales"*.

Pese a que han existido intentos para introducir esta herramienta a escenarios políticos —simulación virtual de elecciones en Second Life para medir la intención del voto argentino en 2011— los mundos virtuales nunca alcanzaron una apropiación masiva por parte de los usuarios al nivel que sí se logró en otras redes sociales. Algunos bloggers ya hablan, incluso, de su próxima desaparición (Rodríguez et al, 2011).

- **Buscadores 2.0** es la nueva generación de herramientas para rastrear los contenidos más relevantes a los intereses personales de cada usuario. Se trata de buscadores inteligentes, personales e interactivos con capacidades de reconocimiento de voz y diálogo en lenguaje natural (con un funcionamiento aún básico pero aceptable); que geolocalizan al usuario y establecen relaciones semánticas entre los criterios de búsqueda y la información indizada para seleccionar el paquete de información y servicios que ofrecerán como respuesta (Vergara y Huidobro, 2016)

Algunos nombres que en la Web se asocian a buscadores de generación 2.0 son Buscadores Semánticos o Inteligentes, VerbBots (Robots verbales) o Buscadores Visuales.

En los **verbots** generalmente se pregunta oralmente en lenguaje natural y el robot responde, también con audio, dando la impresión de una conversación real, aunque en la actualidad bastante limitada por la sintaxis. Ejemplo de este tipo de buscadores son Blinkx o Google Voice.

Los **buscadores visuales**, que en general se usan en el ámbito educativo, además de ser textuales cuentan con un componente gráfico, que contribuye a la generación de mapas semánticos de información, como: kartoo.com y visualthesaurus.com. Una propuesta diferente es la de Wolfram Alpha, desarrollado por el científico MIT S.Wolfran. El buscador pretende ser una **máquina de respuestas**, que no regresa un listado de enlaces, sino una página creada dinámicamente con información relacionada con los criterios de búsqueda que se obtuvo de diversas fuentes en Internet. Esto puede, también, considerarse un interesante ejemplo de Mashup.

Google es sin duda el referente indiscutido en cuanto a los avances que se están logrando en términos de búsquedas y ofertas de información y servicios. g+search, g+voice, addwords, addscense, dan cuenta de ello. Hoyen día, cerca del 60% de la información que llega a cada usuario Web se ha buscado en Google (Rodriguez et al, 2011).

- **Aplicaciones en línea, teletrabajo y trabajo colaborativo** se asocia a la idea de realizar una actividad laboral desde cualquier sitio o lugar de elección sin necesidad de asistir presencialmente a una oficina. El **trabajo colaborativo** referencia la producción en equipo utilizando medios electrónicos.

Estas propuestas de acuerdo con Rodriguez (2011) se aceptan y aplican cada vez más en todas las esferas laborales, requieren el uso intensivo de aplicaciones en línea que favorezcan el permanente contacto entre el equipo de trabajo, el intercambio de información e

ideas, la planificación, organización y control del trabajo, entre otras cosas.

Como respuesta a esto, han surgido múltiples aplicaciones en línea que facilitan el trabajo y la colaboración a distancia. Algunas son:

Ofimática: caen en esta categoría aplicaciones como Google docs, herramienta gratuita de Google para compartir, visualizar y editar documentos en línea en diversos formatos Office 365, plataforma de Microsoft que ofrece herramientas ofimáticas como servicio de cloud computing de bajo costo para profesionales y organizaciones pequeñas.

Organización y gestión: existen múltiples aplicaciones para planificar y controlar la ejecución de proyectos, asignar listas de tareas, manejar calendarios, etc. Para la gestión de proyectos una de las herramientas más utilizadas es BaseCamp (www.basecamphq.com) con costos muy accesibles. Una opción gratuita es Group Office, (www.groupoffice.com), aunque bastante más limitada. Como ejemplos de administradores de tareas podemos mencionar Listigator (www.listigator.com) o 43Things (es.43things.com que reúne comunidades de personas que realizan una misma tarea concreta).

Almacenamiento y sincronización: se incluyen aquí aplicaciones cuyo principal propósito es compartir documentos entre diversos usuarios autorizados, manteniendo los documentos y sus actualizaciones sincronizadas entre distintos usuarios y dispositivos de acceso. Algunas aplicaciones de este tipo son Drop Box (www.dropbox.com), CX (Cloud Experience www.cx.com) y SugarSync (sugarsync.com). Estos son servicios Web que permiten almacenar en la nube (servicios de cloud computing) carpetas copiadas del disco duro personal, manteniendo la sincronización con distintos dispositivos. Esto último implica que la última versión de cada documento siempre se actualizará en los diversos ordenadores que estén conectados y en la copia que se mantiene en la nube. Otra sugerencia en esta línea es

Evernote, que permite guardar ideas, listas de tareas y documentos para accederlos después desde cualquier dispositivo: computadoras, smartphones o tablets. Frigo Reflections es un desarrollo de Telefónica I+D que permite grabar la sesión de trabajo en un ordenador y subirla a la nube. Luego, esa información puede ser accedida desde otro dispositivo (ordenador, smartphone o tablet) para continuar trabajando en ella (Rodríguez et al, 2011).

Las herramientas que existen en el ámbito del teletrabajo son: aplicaciones de facturación electrónica, de firma digital, de control de gastos, plataformas de comercio electrónico, además, claro, de la batería de tecnologías Web 2.0 para la comunicación como el correo electrónico, la mensajería instantánea, las videoconferencias y la más ambiciosa, tele presencia con casos de éxito en el ámbito de la salud.

- **Multiplataforma e integración de aplicaciones** son el resultado de la evolución de aplicaciones y servicios en la búsqueda de una plataforma única para acceder a distintas aplicaciones y servicios, desde puntos de acceso unificados. Algunos ejemplos concretos lo son:

Realidad Aumentada: se refiere a una técnica que agrega información virtual sobre un entorno real haciendo uso de dispositivos de acceso masivo tales como la cámara del teléfono móvil. La idea básica es enriquecer la realidad física ampliándola con el aporte de la tecnología.

Si bien en la actualidad la mayor parte de las aplicaciones implementadas provienen de la industria de los videojuegos y entretenimientos; hay usos interesantes en el sector turístico, educativo y socio cultural. Se prevé que esta técnica puede aportar soluciones muy interesantes en el área de la salud, la obra pública, el diseño y la arquitectura.

Un ejemplo concreto lo constituye la aplicación *Wikitude*, desarrollada por la empresa austriaca Mobilizy para móviles con sistema operativo Android. *Wikitude* hace uso del GPS, la brújula y el inclinómetro del dispositivo para agregar información obtenida de entradas en Wikipedia, sobre los lugares que se van observando en tiempo real a medida que la cámara del móvil captura imágenes. Otra experiencia similar es *Alcañices Turística* que se distribuye gratuitamente desde Android Market y constituye la primera iniciativa de este tipo implementada en la provincia de Zamora, España.

Augmented Traffic Views, una aplicación para Android que se encuentra en versión de prueba (ya que sólo funciona en la ciudad de Toronto y en algunas autopistas estadounidenses), aunque se especula que tendrá un alto grado de aceptación. Mediante esta aplicación se da asistencia al conductor frente a inconvenientes de tránsito, advertencias de luz roja, recomendaciones de rutas e incluso avisos de controles policiales. Los datos y advertencias pueden visualizarse en la cámara sobre los objetos reales o escucharse, a medida que el móvil va capturando imágenes.

GOOGLE+: En 2011 Google reunió en una única plataforma, denominada Google Plus, la mayor parte de sus servicios en línea. Este portal de servicios, que en general se identifica como una nueva red social, integra en un único punto de acceso muchos servicios Google que ya cuentan desde hace años con millones de usuarios fidelizados, lo que explica que a un mes de su lanzamiento la plataforma ya contara con más de 25 millones de usuarios.

Entre los servicios preexistentes de Google que ahora se integran en Google+ podemos mencionar:

- gsearch (buscador de Google)
- gmail (correo electrónico)
- youtube (video sharing)
- google maps y panoramio (aplicaciones sobre mapas)

- picasa (fotolog)
- buzz (microblogging)
- reader (agregador de feeds)
- adSense (marketing on line)
- docs y calendar (herramientas de trabajo en línea)
- traductor (traductor de idiomas en línea)
- blogger (blogs)

Además, se agregan nuevas prestaciones como:

- Quedadas (hangouts): herramienta que nos permite realizar videoconferencias o llamadas de voz desde la misma interfase del navegador. A diferencia de skype, las quedadas de Google permiten la conexión de video o audio con múltiples usuarios, con un streaming tan bien resuelto que con una buena conexión a Internet la comunicación transcurre verdaderamente en tiempo real, incluso entre grupos de, por ejemplo, 20 personas.
- Círculos: herramienta para agrupar los contactos (trabajo, familia, amigos, etc.) y restringir así el acceso a los contenidos que se decide compartir con un grupo (círculo) u otro. Destaca en esta propuesta la sencillez con la que se pueden conformar, administrar los círculos y gestionar los permisos de acceso a los que se comparte con cada grupo. En línea con el modelo de Twitter, en Google+ es posible seguir a las personas, sin necesidad de enviar solicitudes de amistad que deben ser aceptadas (como en facebook), aunque será la persona quien decida qué comparte con otras personas, determinando en qué círculo las incluye.
- Intereses: herramienta que permite crear y compartir conversaciones sobre diversos temas.
- Juegos Sociales: conjunto de juegos en línea.

Obviamente la plataforma **Google+** está disponible para los dispositivos móviles con Android y poco a poco va sumando otros sistemas operativos. Un dato interesante es que Google ha dado de baja recientemente cuentas registradas con apodos o nombres falsos, en un intento por vincular los perfiles de Google a usuarios reales. Esta es quizá la apuesta sustantiva de Google Plus: lograr que individuos y organizaciones centralicen en el portal de servicios Google, toda su identidad digital (Rodríguez et al, 2011; Vergara y Huidobro, 2016).

2. SERVICIOS DIGITALES PARA LA CIUDADANÍA Y EL GOBIERNO

Son numerosas las tecnologías y herramientas disponibles para hacer que el gobierno electrónico, y los modelos que de él emanen, se conviertan en una realidad. En general, no se trata de tecnologías específicas, sino de la utilización inteligente de diversas soluciones ya existentes y que en muchos casos se han venido usando en otros entornos desde hace varios años.

En los capítulos anteriores se ha hecho mención de distintas tecnologías que pueden ligarse a las tareas de gobierno, ahora repasaremos las que a nuestro juicio consideramos más destacadas por su relación con la transparencia, la comunicación y la participación.

Nos centraremos específicamente en todas aquellas enmarcadas en el universo 2.0, que promueven y facilitan la conexión ciudadanía-gobierno. A través de canales tradicionales como portales web o mediante el uso de redes sociales o blogs, encontramos aplicaciones más sofisticadas que pueden aportar oportunidades para la participación y colaboración.

Por las características de su uso, Rodríguez et al (2011) propone agruparlas en dos grupos, las destinadas en administrar el tratamiento y uso de la información; y por otro, aquellas destinadas a favorecer la comunicación y la participación.

2.1 Para el tratamiento informativo

Cloud Computing

En una es una tecnología que permite ofrecer servicios de computación a través de Internet. Conocida también como Computación en la nube, pretende que los individuos y fundamentalmente las organizaciones, puedan utilizar programas informáticos que no se instalan y mantienen en los ordenadores personales (aplicaciones de escritorio), sino que son accedidos desde Internet.

Las aplicaciones de ofimática, los motores de bases de datos, los servidores de aplicaciones, los servidores de archivos u otras plataformas de almacenamiento de datos, los entornos de desarrollo y testing e incluso los Sistemas Operativos (Web OS) se ofrecen hoy como servicios en la nube.

Se trata de un nuevo modelo de computación donde “*e/ordenador es Internet*” y el software que se utiliza deja de ser un producto para convertirse en un servicio al que se accede desde la red.

Este método constituye un nuevo paradigma del terreno tecnológico, ya que se trata de una solución a los problemas de almacenaje, mantenimiento y gestión de los amplios volúmenes de información que generan los distintos sectores, en donde, el gubernamental, ocupa los primeros lugares en producción de información (Rodríguez et al, 2011).

Algunas propuestas a este respecto caminan en el siguiente sentido:

- Promete aumentar la flexibilidad de las organizaciones en cuanto a los procesos de gestión de la información.
- Promete escalabilidad transparente para las organizaciones conforme crecen los volúmenes de datos por gestionar.
- Promete reducción de costos (ya no hay que invertir en infraestructura, arquitecturas de hardware, licencias de software, costes de mantenimiento, recursos humanos especializados en cada nueva tecnología que va surgiendo, etc.). Basta con un dispositivo con conexión de banda ancha a Internet.
- Promete ubicuidad, los datos y aplicaciones estarán disponibles en el lugar en que la persona se encuentre.
- Promete ser eficaz y eficiencia en la gestión de datos.

Datos abiertos (Open Data)

También conocida como Open data, es considerada una filosofía de apertura informativa. Quintanilla (2016) explica que se trata de una práctica para poner a disposición de la sociedad los datos que gestiona la administración pública en formatos fáciles de manipular.

El uso y utilización de los datos públicos puede generar diversas aplicaciones y nuevos servicios de valor social que mejoren la vida de los ciudadanos. La creación de nuevos servicios por parte de las iniciativas privadas con el uso de los catálogos de datos abiertos conlleva la generación de nuevos puestos de trabajo.

Por otra parte, proporciona una mayor transparencia por el hecho de exponer los datos públicos en un portal web de forma estandarizada, de manera que tanto ciudadanos como empresas u otras instituciones puedan hacer uso. Esto supone un gran paso para la transparencia informativa y la consecución de uno de los objetivos del gobierno abierto. Los ciudadanos pueden tener una visión más clara de las

acciones y servicios de su administración así de cómo se está invirtiendo su contribución y gestionando los recursos públicos.

En el ejercicio de su actividad lleva implícita una importante carga tecnológica, ya que para su funcionamiento debe desplegar tareas concernientes al tratamiento informativo, hablamos de: selección, extracción, clasificación, y almacenamiento de datos, así como de herramientas para su presentación y consulta. Aquí es donde un amplio universo de TIC entra en acción para alcanzar el grado de transparencia que los ciudadanos y empresas reclaman a la Administración Pública (Quintanilla, 2016).

Aplicaciones de visualización

El objeto de estas herramientas es facilitar la explotación de datos y posibilitar el acceso a la información en directo a un mayor número de usuarios. Consistirán en extensiones al portal de datos abiertos que permitan explotar gráficamente los datos, a ser posible basados en asistentes, o en servicios externos al portal que permitan visualizarlos.

Estas podrán incluir cualquier tipo de aplicación web que permita generar los parámetros de entrada para el motor de visualización de una forma rápida y sencilla.

Ecosistemas de aplicaciones móviles

La tecnología móvil es sin duda la herramienta más dúctil, global y potente de las que disponemos actualmente. Los dispositivos móviles y celulares pararon de ser un objeto de lujo, al que pocos tenían acceso, a ser un elemento masivo, cotidiano y, para algunas personas, imprescindible. Se habla ya de una cultura del móvil, con lenguaje propio y que está llegando también al sector público.

El ecosistema de las aplicaciones para dispositivos móviles es uno de los más jóvenes y más dinámicos de Internet, hace referencia a toda la gama de teléfonos inteligentes y tabletas que han irrumpido como uno de los nuevos sectores con mayor proyección. Los usuarios demandan constantemente nuevas aplicaciones que posibiliten una mejora de sus relaciones sociales, que faciliten la actividad profesional y personal o que mejoren su información y conocimiento. Por ello vive en un estado de permanente revolución en el que constantemente aparecen nuevos servicios y aplicaciones.

Su adopción por parte de la Administración Pública aporta las siguientes ventajas:

- El ciudadano se siente partícipe de la vida pública
- Ubicuidad
- No intrusivo
- Se disminuyen las barreras físicas
- Integra a diferentes colectivos
- Aporta una relación rápida y online con la administración
- Complementa y mejora los procesos tradicionales de relación con el ciudadano
- Reducción de costos y mayor eficacia en los procedimientos municipales de comunicación con el ciudadano y, en consecuencia, mayor participación ciudadana
- Bidireccionalidad/interactividad
- Inmediatez
- Medible en tiempo real
- Ajustable en tiempo real

Las potencialidades de la comunicación mediante mensajes, de interacción e incluso de transacción entre usuarios de celulares, el

crecimiento de las redes inalámbricas en general, y en particular, de la cobertura de las empresas de telefonía móvil, la complejidad que están adquiriendo ciertos celulares inteligentes, que se equiparan a computadoras portátiles, hacen que este campo sea de interés por parte de los gobiernos.

Firma digital

Es un mecanismo de escritura oculta que permite verificar la autenticidad e integridad de ciertos datos. Mediante un procedimiento matemático que requiere información de exclusivo conocimiento del firmante se genera un refrendo de formato digital. La firma digital debe ser susceptible de verificación por terceras partes, tal que dicha verificación simultáneamente permita identificar al firmante y detectar cualquier alteración del documento digital posterior a su firma.

Es preciso estar atentos a los avances tecnológicos y adecuar las estructuras orgánicas involucradas para que funcionen aprovechando todas sus ventajas:

- Disminución de costos materiales en papel, correo, cartuchos de impresora, horas hombre y ahorro en tiempo.
- Aumento de la seguridad, eficiencia y rapidez en los procesos internos en la prestación de servicios al ciudadano.
- Ahorros de costos de transacción y almacenamiento.

Algunas ideas para su aplicación contemplan:

- Transacciones electrónicas: puede aumentar su eficiencia interna, expandir la prestación de sus servicios y acercarse al ciudadano a través de transacciones electrónicas seguras.
- Privacidad, integridad y autenticación de la información: puede utilizar Internet como un canal de comunicaciones entre sus dependencias, o entre ellas y sus clientes en la prestación de servicios.

Tales comunicaciones pueden estar en variedad de formas como correo electrónico, normativa interna, documentos, trámites, declaraciones juradas y, es muy frecuente que contengan información confidencial y con propiedad intelectual. Lograr que esas comunicaciones no se encuentren expuestas a falsificaciones o adulteraciones es una cuestión de alta prioridad.

- Ahorros y reducción de tiempos en el trabajo de oficina: Con la finalidad de reducir los costos de almacenamiento, soporte, procesamiento y archivo del trabajo de oficina resulta deseable reemplazar los documentos firmados en forma hológrafa con documentos firmados digitalmente.

CRM (customer relationship management)

Se trata de un modelo de gestión de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente. En dicho modelo, una administración debe tramitar las solicitudes ciudadanas, darles una respuesta y hacer pública la decisión tomada. Asimismo, debe proporcionar datos estadísticos que permitan conocer el número de propuestas recibidas sobre cada asunto, el número de respuestas proporcionadas, y el tiempo que se ha tardado en dar dichas respuestas (Rodriguez, et al, 2011).

Ticketing

Es otra manera de gestionar la información recibida de los ciudadanos a través del uso de herramientas de gestión de incidencias (*ticketing*) para facilitar la tramitación de las peticiones, garantizar el cumplimiento de compromisos de tiempo y de resolución y la obtención de estadísticas.

Recibe su nombre por emitir un comprobante (*ticket*) por cada petición recibida. Dicho comprobante servirá para llevar un control y

seguimiento de la gestión para que pueda ser atendida adecuadamente. A cada petición se le pueden asignar una serie de atributos que faciliten su gestión de acuerdo con el tema o naturaleza de su resolución ya sea urgente, prioritaria o pendiente (Rodríguez, et al, 2011).

2.2 Para la Comunicación y participación

Plataforma comunicacional

Las TIC se presentan como instrumentos fundamentales para la comunicación, desplegando un arsenal de herramientas útiles para este fin, suministrando instrumentos para facilitar el acceso al proceso, hasta multiplicar los modos y oportunidades de comunicar y participar.

En una plataforma participativa, las TIC integraran de forma personalizada, las necesidades concretas de cada instancia del proceso, creando mecanismos de acceso y mejorando los canales de interacción, escucha, diálogo, entre los participantes.

Ejemplos para el soporte de TIC en una plataforma participativa podría ser, de acuerdo con la propuesta de EUDEL (2010) pueden ser:

- **Facilidad de uso:** Herramientas 2.0 como blogs o wikis presentan un formato que mejora la interacción y la facilidad de uso de los usuarios con las aplicaciones TIC. Además, puede servir como vía de comunicación digital básica.

- **Creación de contenidos de forma colaborativa:** la wiki posibilita crear y editar para disponer de un sitio web único de referencia para la creación y seguimiento de la documentación de un proceso. Puede ser utilizado para validar diferentes productos desarrollados a lo largo del proceso, tanto en un entorno restringido (por ejemplo, al equipo técnico) como a los ciudadanos participantes, o abierto a toda la ciudadanía según el caso, según el momento.

- **Comunicación síncrona y asíncrona:** las TIC posibilitan estos diferentes modos de comunicación: para la primera se incluye un servicio de mensajería instantánea donde las personas pudieran conversar y, para la segunda, un servicio de foros donde las personas pueden, si así lo desean, dejar sus preguntas, comentarios, etc. En la zona de foros se pueden incluir además de algún foro general, un acceso centralizado a todos los foros de las sesiones.

- **Notificación:** las personas usuarias de esta aplicación deben tener la posibilidad de ser notificadas de cuantas novedades se produzcan. En la medida de lo posible estas notificaciones debieran ser flexibles, es decir, notificar sólo aquellas partes en las que el usuario haya mostrado interés, habilitando para ello opciones de suscripción. La notificación puede usar la tecnología RSS y a través del correo electrónico y el SMS. También a través de soluciones web de tiempo real como los ofrecidos por las redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)

- **Entorno colaborativo:** herramientas que permitirían gestionar mejor la dinámica de grupos, la gestión de reuniones, etc.

- **Acceso a contenidos:** acceso a la información generada (multimedia) para poder seguir mejor los temas a tratar en las sesiones (enlaces a ponencias, enlaces a conversaciones entre ciudadanos en los foros, a vídeos, etc.), incluyendo la Inserción de contenido de terceros sitios. Muchos de los contenidos generados a lo largo del proceso no se almacenarán en la propia plataforma para facilitar la administración de la misma, pero también para hacer una distribución más global de los mismos. Es el caso, por ejemplo, de los vídeos si éstos se guardan por ejemplo en YouTube.

- **Encuestas online:** la recogida y la explotación de los datos, relativos a la evaluación continua, se vería muy facilitada por el uso de este tipo de herramientas.

- **Gestión de presentaciones/ponencias:** el disponer de una aplicación que podría hacer más sencillo la creación, difusión, recogida, clasificación, búsqueda y difusión de las ponencias, así como los comentarios y preguntas sobre ella.

- **Canal TV, video streaming, directo/diferido:** las ponencias y otros actos podrían ser emitidos en directo para una mayor accesibilidad a los mismos. Al ser un material que queda grabado se puede reutilizar haciendo más fácil y productivo el proceso. Tanto en directo como en diferido los ciudadanos podrían participar enviando preguntas y dudas a los ponentes.

Comunidades virtuales

Las TICs han posibilitado la creación de entornos colaborativos que participan activamente en la creación de conocimiento. Nos interesa conocer aquellas con alguna experiencia con instituciones para identificar su funcionamiento.

Los espacios más comunes de encuentro con los Blogs, existe gran cantidad de ellos, regulados de forma autónoma y libre y con temáticas de todo tipo. De las instituciones públicas esperan una escucha activa sincera y comprometida, de forma que se esté escuchando conversaciones, haciendo seguimiento de la participación pero que además se vayan recogiendo estas aportaciones y se actúe en consecuencia, existiendo un retorno, y en los casos que se considere, se vayan incorporando a la institución. Además, la institución podría acercarse y animar a que se abran debates en la red por parte de la institución junto con las comunidades virtuales, captando colaboradores 2.0 como moderadores, en libertad, o participando ella misma en ellas. Se espera también un reconocimiento público, de respuesta y de resultados (EUDEL, 2010).

De los factores a tomar en cuenta para la puesta en marcha de este instrumento están:

- Un **liderazgo político y sensibilidad hacia la participación** soportada con la ayuda de tecnologías como la web social, una implicación real de los poderes públicos, actores políticos y funcionariado. Que se dé un cambio de cultura, de mentalidad y de modelo por encima de toda herramienta.

- Un segundo factor sería la **dedicación de recursos**, ya que será necesario contar con personal capacitado para trabajar en ese espacio 2.0, que entienda y asuma la filosofía 2.0, preparado para escuchar y responder, y probablemente sea necesario abordar procesos de formación, que genere un mayor conocimiento de las nuevas tecnologías en la administración.

- La institución deberá también **definir un marco de colaboración claro** para este tipo de iniciativas de colaboración con las comunidades virtuales: objetivos, límites, diseño de procesos, reconocimiento, etc., definiendo compromisos y responsabilidades claras.

- Finalmente, y para mantener una coherencia con los principios básicos de la participación, **la institución deberá facilitar información**, de forma transparente, de forma clara, comprensible, e ir construyendo poco a poco un clima de confianza y colaboración en clave positiva.

Conectividad móvil

Como hemos analizado anteriormente, el uso del Móvil se ha disparado exponencialmente, acarreando con ello, el surgimiento de centenares de implementaciones para un sinfín de tareas (Luengo, 2012).

Dejando de lado todas aquellas que tienen que ver con las redes sociales y sus potencialidades comunicativas, de sobra conocidas, exploremos algunas otras que pudiesen estrechar los lazos con las administraciones dividiéndolas en aquellas para ejercer la participación y en las utilizadas para la gestión de servicios.

a) Posibles usos del móvil para la participación:

- Consultas respecto de propuestas de misión, visión y priorización de proyectos durante el proceso de planificación estratégica.

- Concursos y convocatorias públicas.
- Sistemas de votación.
- Para la comunicación directa con una red de interlocutores.
- Consultas para la elaboración de ordenanzas.
- Encuestas de opinión y sondeos.

b) Posibles usos del móvil en los servicios:

- *Desde el vecino hacia el Municipio*

- Dar aviso al municipio respecto de incidencias: si se rompió una farola, inconvenientes con la limpieza, recolección de residuos, etc.

- Realizar pagos
- Consultar expedientes o deudas
- Solicitar/proponer servicios

- *Desde el Municipio al vecino:*

- Diseño de aplicaciones móviles para todo tipo de avisos: alertas de vencimientos tributarios, procesos de contratación, cortes de servicios o de calles, cambios de horarios de atención presencial.

- Difusión sobre actividades culturales, actos solemnes, programas de capacitación; campañas de vacunación, etc.

Voto electrónico o e-voto

Es la alternativa para facilitar la participación ciudadana en la vida democrática, no sólo como medio para modernizar, transparentar y lograr más eficiencia en los procesos electorales, sino como método para celebrar consultas, elecciones, encuestas, referéndums, etc. De un modo ágil.

Requerirá de canales electrónicos fáciles de usar y que cumplan altos estándares de seguridad en términos de privacidad del votante, integridad del voto y transparencia.

En este marco la introducción de esta herramienta debe hacerse desde una visión sociopolítica, no puramente tecnológica; caso contrario se corre el riesgo de estrechar y empobrecer su potencialidad. Para implementar Voto Electrónico con éxito resulta conveniente hacerlo en el marco de un “Plan político integral”, con estrategias claras que permitan repensar el desarrollo de la democracia y las instituciones políticas. En consecuencia, debe trabajarse con una triple perspectiva que aborde las dimensiones tecnológica, sociopolítica y jurídica. En estas condiciones de instrumentación es indudable que puede conducir a nuevas formas de ciudadanía y sociedad, creándose así un espacio diferente de intervención social.

La incorporación del Voto Electrónico en los gobiernos locales debe servir para que, aprovechando las posibilidades que ofrece esta herramienta, se consigan mayores niveles de participación ciudadana, permitiéndole expresar sus puntos de vista y preferencias como un medio para mejorar el interés y responsabilidad en las instituciones políticas, que en los últimos años han perdido atractivo y credibilidad. Es preciso, entonces, producir algunos cambios institucionales, uno de ellos es el de integrar las innovaciones tecnológicas a la política. En consecuencia, los retos van más allá de la introducción del Voto

Electrónico. “El Voto Electrónico y las herramientas de la Web 2.0 son una realidad hoy y una posibilidad mañana para mejorar la democracia, hacerla más participativa, eficiente y transparente”. (Rodríguez, et al, 2011: 71)

3. EXPERIENCIAS EXITOSAS DE USO DE TIC EN LA GESTIÓN PÚBLICA

A continuación, mencionaremos cinco experiencias que utilizan tecnologías de información y comunicación (TIC) como soporte principal para su ejecución. Algunos de los casos destacan por su visión estratégica y novedad tecnológica.

Cabe señalar que la selección de casos se realizó con base en las características propias de cada experiencia, procurando que ofreciera cierta similitud con alguna de las distintas facetas utilizadas por nuestra metodología —información, interacción, integración, participación y transacción— para que pudiese servir como referente para analizar el uso y aplicación de TIC para el gobierno y la ciudadanía.

Las experiencias que se analizan son:

- El Sistema Data.gov en EE. UU. Se trata de un amplio portal web destinado a la información.
- El Portal Chile Atiende. Es un portal web para la realización de trámites y servicios para la ciudadanía.
- Municipios argentinos. Se trata de diversas aplicaciones digitales para promover la participación ciudadana a través de las TIC.
- Portales Euskadi.eus. Consiste en un sistema de integración, participación y colaboración a través de distintas herramientas que se ofrece al ciudadano.
- Webs y aplicaciones móviles en la Ciudad de México. Es una de las propuestas más completas con que cuenta el país en esta materia.

Incluye no sólo portales, sino también opciones para dispositivos móviles.

En cualquier caso, todos ellos son un buen ejemplo de cómo las TIC se utilizan para la comunicación con la ciudadanía y las tareas de gobierno.

3.1 Sistema Data.gov

-Entidad: Gobierno de Estados Unidos de Norteamérica

-Información: www.data.gov

Data.gov es la casa de los datos abiertos del Gobierno de Estados Unidos, es el sitio que concentra la mayor fuente de datos del gobierno norteamericano. Se encuentra integrada por más de 170 agencias federales y tienen más de 450.000 *datasets* disponibles.

Se trata de un portal web que provee de datos a través de una serie de recursos, de entre los que se incluye el desarrollo de aplicaciones web y móviles, para la obtención y visualización de datos. A su vez, ofrece herramientas de participación ciudadana, e inclusive aplicaciones para la colaboración.

Data.gov incluye catálogos de búsqueda que permiten acceder a bases de datos “en bruto” así como aplicaciones que presentan la información procesada. Hasta la fecha tiene publicados 445.274 *datasets*, 1.264 aplicaciones gubernamentales, 235 aplicaciones desarrolladas por los ciudadanos y 103 aplicaciones para ecosistemas móviles.

Principalmente es un sitio de datos de un gobierno abierto federal, aunque los gobiernos estatales, locales y tribales también pueden ser consultados. Existe la posibilidad de acceder a los datos de forma interactiva y se incluyen API para que los desarrolladores los puedan incluir, a su vez en sus propias aplicaciones. El catálogo de datos “en bruto” proporciona una serie de herramientas de búsqueda

y descarga de la información en diferentes formatos estándares. En cuanto a las aplicaciones incluyen *widgets, gadgets, tools* y *feeds RSS*.

Como ejemplo de la funcionalidad del sitio, encontramos herramientas de gobierno, de la comunidad y de negocio que utilizan estos datos de gobierno abierto para distintos fines: desde el ahorro de costes, la eficiencia, el combustible para los negocios, la mejora de los servicios civiles, políticas informadas, la planificación del rendimiento, la investigación y descubrimientos científicos, la transparencia y la rendición de cuentas, y el aumento de la participación pública en el diálogo democrático.

3.2 Portal Chile Atiende

-Entidad: Gobierno de Chile

-Información: www.chileatiende.cl

Es el portal web del Estado al servicio ciudadano. Conocido anteriormente como *trámite fácil*, se trata de una iniciativa chilena considerada como referente para mejorar y facilitar las relaciones entre los ciudadanos y el gobierno.

ChileAtiende es la red multiservicios del Estado, que busca acercar los beneficios y servicios de las instituciones públicas a las personas, a través de tres canales de atención: presencial, telefónico y a través de un portal web (Chileatiende) que permite acceder de manera simple y directa a información sobre más de 2.200 beneficios y servicios públicos, en un lenguaje claro y cercano, pensado para facilitar la orientación a las personas.

Desde su puesta en marcha, el número de trámites ejecutables y atenciones en línea aumentó considerablemente. Paso de casi 6 millones en 2012 a poco más de 18 millones de acciones a través del canal digital.

De entre sus actividades principales destacan:

- Facilitar a todos los usuarios el acceso a información de trámites en forma fácil y rápida.
- Fomentar la realización de trámites en línea como un aporte al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.
- Establecer una colección de información sistematizada y actualizada sobre trámites públicos.
- Fomentar la atención al usuario, e involucrar en ello a todas las instituciones y servicios públicos destacados en el portal como responsables de cada trámite.

Además, cuenta con un Canal de orientación y atención en línea, o por redes sociales.

3.3 Aplicaciones digitales en municipios argentinos

- Entidad: República argentina

En Argentina se han desarrollado diversas experiencias creativas en municipios y gobiernos locales para promover la participación ciudadana en los asuntos públicos. Algunas resultaron novedosas al momento de su lanzamiento y resultaron referentes de nuevos desarrollos, o de base para su réplica en otras administraciones o gobiernos.

Las experiencias descriptas forman parte de las estrategias de gestión de algunos municipios argentinos que utilizan TIC de manera ingeniosa y práctica para ampliar la participación ciudadana. En conjunto, presentan un panorama optimista sobre las oportunidades que el gobierno electrónico ofrece a las administraciones modernas.

Buscador de legislación local, *Municipio de Junín*. Es un sistema de búsqueda y rastreo de legislaciones existentes mediante palabras clave o por número de ordenanza. Todas las ordenanzas pueden ser visualizadas desde la página web o ser descargadas en formato PDF en cualquier momento y desde cualquier lugar. Este trabajo representó, además, un gran esfuerzo institucional para ordenar la legislación vigente, clasificar y digitalizar la normativa antigua, referenciar ambos

tipos de normativas para su búsqueda y para el diseño de los procedimientos vinculados a futuras incorporaciones de documentación.

Notificación y Consulta vía SMS, *Ciudad de Santa Fe y La plata.*

Se trata de un sistema de gestión de información pública por mensaje de texto. A través de cualquier celular (o dispositivo móvil), se puede obtener información precisa sobre multas, pagar el aparcamiento en calles de la ciudad, votar por telefonía celular proyectos del Presupuesto Participativo o consultar los tiempos de demora del sistema de transporte.

e-Regulations, *Municipio de Lomas de Zamora.* Es una experiencia enmarcada en el paradigma de la interoperabilidad. Se trata de un sistema de información en plataforma web que tiene como objetivo agilizar los procesos administrativos internos y facilitar a los vecinos la realización de trámites, contribuyendo a la transparencia de la información pública. El sitio web funciona como una guía de trámites. La información es presentada desde la perspectiva del ciudadano: se informa sobre tiempos de demora y costos y se especifica quiénes son los funcionarios responsables, en qué oficinas se puede realizar cada tipo de trámite, la cantidad de pasos de cada gestión, y la imagen del documento oficial a obtener una vez concretado el procedimiento administrativo; además, se explicita la normativa bajo la cual se ampara. Y por si esto no fuera suficiente, se incluye una sección de Quejas y Sugerencias, donde el ciudadano puede denunciar la existencia de información incorrecta, sugerir la incorporación de nuevos procesos o formas para simplificar los procedimientos administrativos. Allí se ofrece, además, posibilidad de comentar sobre el sistema.

Registro Cultural, *Municipio de Rafaela.* Es un padrón que reúne a todos los artistas y personas de la ciudad vinculadas a la cultura que pueden registrarse y crear un perfil de usuario para presentar su

trabajo, trayectoria, referencias y datos de contacto. La plataforma permite a los usuarios incluir imágenes y cuenta con un buscador para consultar por nombre y apellido o por disciplina. El Registro permite crear información en conjunto con el gobierno municipal y socializarla. En este caso, el municipio toma un rol de articulador y facilitador de información, para garantizar la igualdad de oportunidades en materia de promoción de la cultura y el arte local.

Alerta Tigre 2.0, Municipio de Tigre. Es un mecanismo de consulta ciudadana basado en una plataforma virtual que integra los nuevos medios y canales de comunicación como las redes sociales, dispositivos móviles e Internet para hacer reportes y denuncias en materia de seguridad ciudadana local. A través de esta aplicación, el ciudadano puede generar reportes con información útil para el municipio: reportar el estado del tránsito, denunciar la venta de drogas o su sospecha en determinadas áreas del distrito, reportar problemas al área de Defensa Civil del municipio y alertar sobre hechos que atenten contra la seguridad ciudadana. Se ofrece un formulario en línea que permite geo referenciar el problema o crimen en un mapa, así como el envío de fotografías para ofrecer mayor soporte a la denuncia.

Los reportes resultantes son evaluados por el Centro de Operaciones Tigre (COT), que centraliza la información y coordina la respuesta del gobierno local. COT ofrece esta información sensible también a las fuerzas de seguridad y a la Justicia, lo que amplía el servicio tradicional del número telefónico 911 habilitado en casi todo el país. Así mismo, se Incorpora la red *LaPos* de las terminales de tarjetas de crédito como alarmas silenciosas dentro de los comercios y las redes sociales Twitter y Facebook para hacer reportes.

De forma complementaria, existe un sistema de botones de pánico instalados en las escuelas y el transporte público local que conectan con un sistema de cámaras de video que permiten la visualización de diferentes puntos de la vía pública. En suma, se trata

de una plataforma en constante innovación y crecimiento para mejorar la prevención de delito y la gestión de la seguridad en colaboración con las autoridades provinciales y municipales competentes.

Presupuestos participativos, en *Ciudad de Santa Fe, Mendoza y Municipio de General Pueyrredón*. Programa para decidir los proyectos a ejecutar en cada barrio. Las decisiones se toman por mayoría simple en elecciones barriales. En la página web del municipio se puede encontrar toda la información relacionada a los proyectos seleccionados por barrio, así como las comunicaciones posteriores en relación con los mismos.

e-participación, en *Comodoro Rivadavia*. A través de Comodoro Digital se ha implementado un mecanismo de información y participación ciudadana a través de la integración de las tecnologías 2.0 como la aplicación de la red social “Facebook”, Twitter, YouTube y flickr. En el sitio se puede leer: “*De esta forma se intenta llegar a la ciudadanía con nuevas tecnologías participativas, dejando atrás el rol de receptor y cambiando el reclamo por el aporte. Siendo así una herramienta que acerca el gobierno a los vecinos, de modos más directos, flexibles y transparentes*” Además, en setiembre de 2010 realizaron la elección de Proyectos del Presupuesto Participativo con Voto Electrónico.

3.4 Portales Euskadi.eus

-Entidad: *Comunidad autónoma del País Vasco (Euskadi)*

-Información: www.euskadi.eu

El gobierno de País Vasco ha venido realizando un trabajo permanente y sostenido en el uso innovador de la tecnología para distintos proyectos de gobierno. Desde 1999, a través de la implementación de iniciativas como **Irekia** y **Open Data Euskadi** —que han sido merecedoras de premios—, el País Vasco se ha colocado a la vanguardia en materia de Gobierno electrónico y abierto.

En su más reciente avance en materia de servicios públicos digitales, el Gobierno Vasco ha consolidado su presencia en línea mediante la creación de una red de portales web denominada **Euskadi.eus**, que reúne las distintas herramientas electrónicas de las que puede hacer uso el ciudadano para mejorar la tarea de gobierno.

La red de portales es un sistema de información-participación-colaboración que unifica las diversas herramientas que van desde búsqueda de información hasta métodos colaborativos para la consolidación del gobierno abierto. Dentro de los espacios destacados están:

Irekia. Una herramienta para la participación y comunicación directa entre la ciudadanía y la Administración a través de Internet. Desplegada en los tres ejes principales del *Open Government*:

- Transparencia. Desde el Ejecutivo se pone a disposición de la ciudadanía información y datos en tiempo real sobre su actividad, actuaciones, decisiones, planes e intenciones. Se publicita la agenda de eventos, el material audiovisual y la hemeroteca con el objetivo de reforzar la relación con la ciudadanía, ya que todas las noticias en la web son comentables y se pueden difundir a través de las redes sociales

- Participación. Las actuaciones, leyes, decretos o medidas que toma el Gobierno se debaten, valoran y completan con las opiniones de la ciudadanía. Pero también las personas interesadas plantean sus propias propuestas, ideas o consultas para ser discutidas y analizadas.

- Colaboración. El Gobierno Vasco colabora con la ciudadanía, las empresas y el resto de las administraciones vascas, aportando herramientas innovadoras y nuevos métodos de trabajo colaborativos. Les escucha y trabajan juntos para construir una sociedad más conectada.

Irekia cuenta con dos espacios de participación y colaboración para abrir la comunicación y el contacto directo entre la ciudadanía y la Administración:

- Propuestas del Gobierno: pensado para que la ciudadanía aporte sus comentarios y dudas a las propuestas, anteproyectos de ley o iniciativas que los departamentos del Gobierno publiquen para recabar su participación.

- Propuestas ciudadanas: es un espacio donde las personas usuarias pueden crear sus propias propuestas sobre los asuntos que a cada uno le resulte de interés.

Open Data Euskadi

Dentro de la política de Gobierno Abierto, se lanzó también la iniciativa *Open Data Euskadi*, que es el resultado del compromiso del Gobierno Vasco a exponer los datos públicos que obran en su poder de forma reutilizable para que terceros puedan crear servicios basados en ello. Como consecuencia, los conjuntos de datos expuestos se ofrecen bajo licencias de propiedad abiertas, que permiten su redistribución, reutilización y aprovechamiento con fines comerciales.

Sede electrónica del Gobierno vasco

Es el punto de acceso seguro a la información y para la realización de trámites y gestiones de la ciudadanía, garantizando la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. En la sede electrónica se puede encontrar: Información sobre los servicios proporcionados por el Gobierno Vasco, cómo consultarlos, solicitarlos y/o tramitarlos; gestiones personalizadas mediante un perfil propio; acceso al Boletín Oficial del País Vasco (BOPV), información sobre los procesos de empleo público, así como información sobre los procesos de contratación pública. Además de una para pagos y verificación de documentos electrónicos.

Contratación pública en Euskadi

Mediante un sistema seguro y accesible, sencillo pero riguroso, disponible y evidente, se propone la generalización del uso de herramientas telemáticas en la contratación pública, a fin de mejorar la competitividad y eficiencia de las empresas vascas y de la propia administración.

Zuzenean

Es un servicio perteneciente que tiene como objetivo ofrecer información y servicios independientemente del canal utilizado. Es el punto de conexión visible entre el Ciudadano/a y la Administración. Se centra en brindar información e inicio de trámites sobre cualquier servicio administrativo, asegurando en todo momento una respuesta a su solicitud.

3.5 Portales Web y aplicaciones móviles en la Ciudad de México

-Entidad: *Gobierno de la Ciudad de México*

-Información: www.cdmx.gob.mx/

El Gobierno del Distrito Federal se ha dado a la tarea de mejorar la infraestructura de comunicaciones para brindar servicios de desarrollo de sistemas a la medida, así como implementar servidores virtuales a los entes públicos que así lo necesiten para sus diferentes propósitos, mediante el uso de los servicios de hospedaje interno se beneficia a las distintas dependencias mediante alta disponibilidad, seguridad perimetral, autonomía de actualización así como el ahorro del costo de contratación con proveedores externos y gasto en hardware, así como la mitigación de fuga o robo de información confidencial o de datos personales.

En el campo de la interactividad, se destaca la creación de sitios web, que para este fin se han puesto en línea.

- Micrositio de la Consulta Pública del PGD 2013-2018

Para la realización de la Consulta Pública sobre el Programa General de Desarrollo 2013-2018 (todossomossoluciones.mx) se diseñó un micrositio que fue visitado por más de 12,100 personas entre el 17 de abril y el 8 de mayo de 2013, de las cuales 200 accedieron desde dispositivos móviles como iPhone, iPad, Android y Blackberry. A través de este micrositio, un total de 2,030 personas respondieron la consulta pública en línea y 189 enviaron documentos de propuesta sobre el programa.

- Portal de la Unidad para la Reforma Política.

Se lanzó el un nuevo portal de la Coordinación General para la Reforma Política del Distrito Federal (reformapolitica.df.gob.mx), en el cual se puede consultar toda la información disponible sobre la iniciativa de reforma política del Distrito Federal, así como las funciones y acciones de la Unidad para la Reforma Política y su Consejo Ciudadano.

- Plataforma de capacitación en línea sobre el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Se desarrolló una plataforma de hardware y software para capacitar a todos los servidores públicos de la administración (personal de estructura) sobre los conceptos en materia de Derechos Humanos, el Diagnóstico y el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (www.pdh.df.gob.mx).

- Ventanilla Única de Transparencia del Gobierno del D.F.

La Ventanilla Única de Transparencia (transparencia.df.gob.mx) permite a la ciudadanía acceder a la información pública de oficio de toda la administración del Distrito Federal a través de una interfaz sencilla, fácil de navegar y accesible a la ciudadanía. Este portal fue visitado por más de 103,000 personas en el periodo que se informa, de las cuales 8,100 accedieron desde dispositivos móviles como *iPhone, iPad, Android y Blackberry*.

- Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México

En concordancia con la iniciativa mundial Open Data, se creó el portal de datos abiertos (www.datosabiertos.df.gob.mx) relativo a estadísticas, geodatos, inventarios, vialidades e incidencias, tarifas y horarios de servicios, información sobre recintos, espacios de atención ciudadana, indicadores, datos ambientales, etc. A través de dicho portal se han publicado más de 1,000 sets de datos (2015) provistos por diversas dependencias y entidades del gobierno de la ciudad, y que abordan temáticas como transporte público, comercio, educación, cultura, salud, protección civil, medio ambiente, así como la ubicación de servicios públicos, entre otra información.

A partir del uso y explotación de las bases de datos disponibles en el portal, el Gobierno del Distrito Federal y la propia ciudadanía han desarrollado diversas aplicaciones para dispositivos móviles que ofrecen beneficios en lo relativo a la eficiencia y transparencia de los servicios públicos, y permiten una retroalimentación continua por parte de la ciudadanía.

Principales resultados

- La creación del portal de datos abiertos, es la iniciativa de datos más grande del país (con más de 1,000 bases de datos sobre transporte público, comercio, educación, cultura, salud, protección civil, medio ambiente, ubicación de servicios públicos, entre otros).
- Para su desarrollo no se realizó ninguna inversión, ya que fue realizada con recursos humanos y tecnológicos del Gobierno del D.F., empleando herramientas de código abierto.
- El portal ha sido visitado por casi 50 mil personas proveniente del Distrito Federal, de todos los estados de la República Mexicana y de 50 países de todo el mundo, incluyendo Norte, Centro y Sur América, Europa, Asia, África y Oceanía.

En lo referente a la creación y manejo de aplicaciones, existe un apartado especializado en el *Portal de Datos Abiertos* con el listado de las aplicaciones disponibles desarrolladas por el Gobierno del D.F. y los vínculos a las respectivas tiendas para la descarga de las *Apps*.

Entre las principales aplicaciones disponibles en el portal, destaca el *Sistema de Denuncia Ciudadana*, desarrollado por la Contraloría General, para reportar ante las autoridades competentes actos de corrupción en oficinas gubernamentales. Otras aplicaciones notables son la *AGU Móvil*, *Ministerio Público Virtual*, *Mi Policía*, *TaxiAviso*, *EcoBici*, *CódigoDF*, *AireDF* e *InfoDF Móvil*.

Adicionalmente, la disponibilidad de los datos públicos del Gobierno del Distrito Federal ha permitido que desarrolladores independientes los descarguen y reutilicen para producir aplicaciones móviles tanto nativas como para Web. Este esfuerzo es reconocido por la Contraloría General a través de la publicación de las aplicaciones móviles más novedosas desarrolladas por la sociedad, en el portal de Datos, para hacerlas accesibles a toda la ciudadanía.

Para asegurar la vigencia de las *Apps* y lograr un mejor control del lanzamiento de nuevas aplicaciones en el Gobierno de la Ciudad de México, la oficina de la Contraloría General lanzó una convocatoria a los entes públicos para revisar la vigencia sus *Apps* en los portales web y registrar aquellas nuevas aplicaciones o en proceso de liberarse. Para ello, se habilitó un módulo de registro de aplicaciones móviles a través del portal www.cge.df.gob.mx. Dicho módulo es de acceso restringido, y únicamente las autoridades en informática y telecomunicaciones de cada ente público pueden acceder mediante contraseñas entregadas por la Contraloría General.

Para facilitar el desarrollo de este tipo de servicios, será fundamental garantizar la vigencia y estandarización de las bases de datos disponibles en el portal de Datos Abiertos, así como promover la

revisión y registro permanente de nuevas bases de datos y aplicaciones móviles a través de la Comisión de Gobierno Electrónico.

Beneficios obtenidos

- Es el único portal de Open Data en el país que ofrece bases de datos en el estándar de transporte público GTFS, con información del Sistema de Transporte Colectivo Metro, Metrobus, Red de Transporte Público RTP, Sistema de Transportes Eléctricos STE y Ferrocarriles Urbanos, y que incluye datos como la ubicación de estaciones, tiempos de espera, trayectos, rutas y correspondencias.
- Es el único portal de Open Data en el país que cuenta con herramientas de participación ciudadana en línea para incentivar el uso de las bases de datos y obtener retroalimentación sobre el contenido del portal para su mejora continua.
- A través de las bases de datos se han desarrollado más de 20 aplicaciones para dispositivos móviles, las cuales han traído beneficios tanto para el gobierno, que ha mejorado la eficiencia y eficacia de sus servicios, como para la ciudadanía, quien además de recibir un mejor servicio cuenta ahora con nuevos mecanismos para la denuncia, solicitud de servicios y evaluación de los mismos. A continuación se mencionan algunos ejemplos representativos:
 - La app “Denuncia Ciudadana en Línea”, desarrollada por la Contraloría General, permite a la ciudadanía realizar una denuncia sobre actos de corrupción cometidos por servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal desde su teléfono celular. Entre mayo y octubre se han recibido un total de 868 denuncias por parte de las y los ciudadanos. Para su desarrollo se utilizaron, entre otras bases de datos, el catálogo de entes públicos de la

administración y el catálogo de trámites y servicios en áreas de atención ciudadana.

- La app “AGU Móvil”, desarrollada por la Agencia de Gestión Urbana, permite a la ciudadanía reportar las 24 horas, los 365 días del año, incidentes relacionados con servicios urbanos, como baches, deterioro del pavimento, poda de camellones, limpieza de vialidades, tiraderos clandestinos, banquetas, luminarias y daño en puentes. Adicionalmente, a través de esta app ya se puede obtener asesoría en vialidades primarias y de mayor circulación en cuanto a obstrucciones causadas por accidentes, obra o manifestaciones. La demanda de este servicio ha permitido a la Agencia de Gestión Urbana recibir y atender durante el primer semestre del año más de 105 mil solicitudes de atención. Para su desarrollo se utilizaron, entre otras bases de datos, el catálogo de trámites y servicios en áreas de atención ciudadana y la ubicación de diversos servicios públicos.
- La app “TaxiAviso”, coordinada por el Consejo Ciudadano de Seguridad y Procuración de Justicia y la Secretaría de Seguridad Pública, permite a la ciudadanía revisar si la unidad de taxi que se aborda está registrada en la SETRAVI y si cumple con la tarifa oficial. La app emite una señal de alerta a redes sociales del usuario y a la Secretaría de Seguridad Pública con la ubicación del teléfono celular, en caso de anomalías en el trayecto. Permite además la calificación del servicio recibido por parte del usuario, para futuras referencias sobre la unidad.
- La app “Mi Policía”, desarrollada por la Secretaría de Seguridad Pública, permite a la ciudadanía ubicar el cuadrante de la ciudad en que se ubica el usuario, y

contactar al policía asignado como jefe de cuadrante para atención a emergencias e incidencias. Esto ha permitido una disminución considerable en los tiempos de respuesta por parte de la policía (actualmente se atienden las emergencias en 2,50 minutos) y focalizar el servicio en zonas de alta incidencia delictiva.

A través de estas experiencias y de la madurez que se vaya adquiriendo en el desarrollo de nuevas y mejores aplicaciones móviles, será posible consolidar un mejor servicio a la ciudadanía, promoviendo además su participación y empoderamiento para la toma de decisiones. Esta iniciativa facilitará también el desarrollo de tareas sustantivas para el gobierno, como son la promoción de la transparencia, la simplificación administrativa, la prevención y el combate a la corrupción.

TERCERA PARTE: GOBIERNO DIGITAL EN MÉXICO

Capítulo 6

El gobierno electrónico en México: conceptos y dimensiones

1. La construcción del gobierno electrónico en México
 - 1.1 *e-México*
 - 1.2 *Agenda de Gobierno Digital*
 - 1.3 *Agenda Digital de México 2013-2018*
2. Avances del gobierno digital en México
3. Uso de plataformas y herramientas 2.0 en México
4. Gobierno Electrónico para los Municipios

1. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO

El gobierno mexicano a través del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) elaboró en 1993 un programa estratégico denominado "Elementos para un programa estratégico en Informática" con el que sentaba las bases para la inclusión de México a la Sociedad de la información (Quintanilla, 2016a). El documento pretendía impulsar la modernización del gobierno fomentando un mejor uso de las tecnologías de la información.

En diciembre de 1994, coincidiendo con el inicio de sexenio presidencial de Ernesto Zedillo, la presidencia de la República lanzó las primeras páginas de internet del Gobierno Federal y las Secretarías de Estado en las que se proporcionaban información muy básica referente a sus actividades (Quintanilla, 2003). Pero no es hasta 1995 con la promulgación de la Ley Federal de Telecomunicaciones cuando se empezaría a desarrollar la infraestructura tecnológica que soportaría posteriormente el desarrollo del gobierno electrónico.

El Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 contenía dos programas estratégicos para la instauración del gobierno digital (Luna Reyes et al, 2015). Uno, el programa de modernización de la administración pública, a cargo de la entonces Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo. Dos, el programa de desarrollo informático, coordinado por el INEGI. Con estos programas se inició de manera institucional la modernización del servicio público en el país.

Gracias a estos esfuerzos fue posible la promoción de los puntos clave en el desarrollo de la política informática. Se empezó a establecer un marco normativo, la preparación de cuadros en la operación de las TI, así como la promoción y optimización para el aprovechamiento de la tecnología en el sector. Como ejemplo se pueden mencionar proyectos de gran relevancia como la red satelital de televisión educativa (EDUSAT) y el sistema electrónico de contrataciones gubernamentales (Compranet) (Quintanilla, 2016a; Luna Reyes, 2015).

En el periodo presidencial de Vicente Fox (2001-2006) se desarrollaron diversas acciones para impulsar la política informática. Como lo muestra el estudio de Olvera y Sarmiento (2014), en aquel sexenio se registraron algunos avances respecto a la infraestructura técnica, una mayor oferta de servicios y trámites en línea, así como a la conformación de un marco legal más adecuado al uso de TIC. Los resultados fueron modestos, pero sentaron algunas bases importantes. De entre las que destacan los programas de gobierno digital de la *Agenda de Buen Gobierno* y el Sistema Nacional *e-México* para acercar TIC a la población.

La *Agenda Presidencial de Buen Gobierno* (APBG) presentada por el Gobierno en 2002 tenía como objetivo simplificar, unificar y hacer más efectivos los esfuerzos que permitieran el cambio y la transformación de la administración pública. La APBG tenía como prioridad el desarrollo del gobierno digital. De los 104 proyectos ejecutados entre 2000-2005, un total de 88 de estos estuvieron asociados con la línea de gobierno digital (Luna Reyes et al, 2015).

Como parte de las acciones de reforma, el gobierno de Fox realizó cambios en la estructura organizacional de la administración pública federal creando nuevas unidades administrativas, como la Oficina de Innovación gubernamental de la presidencia, encargada de instaurar una nueva cultura gubernamental a nivel nacional; y la unidad de gobierno electrónico y política de tecnologías de información (UGEPTI) responsable del desarrollo de las TIC en toda la administración pública. Además, un hecho interesante en este período fue, de acuerdo con Pérez Zúñiga et al (2016), el cambio que se dio del concepto de “gobierno electrónico” al de “gobierno digital” como parte de la estrategia para enfatizar la modernización de los procesos.

1.1 *e-México*

El *e-México* (2001) era el proyecto más ambicioso del gobierno para promover el uso de TIC a nivel nacional y facilitar el acceso a internet a la

población. Estaba dividido en cuatro proyectos orientados a la modernización tecnológica en esos sectores: *e-Educación*, *e-Salud*, *e- Comercio* y *e-Economía*, y el último, referente a *e-Gobierno*.

Como lo identifican Olvera y Sarmiento (2014) gran parte del éxito de la plataforma *e-México* se debió al lanzamiento de dos sitios web que daban sustento al programa. Se trataba del portal *www.gob.mx* ventanilla única para que los ciudadanos accedieran a toda la información gubernamental de manera ágil y simple. Incluía temas enfocados en el interés ciudadano: educación, salud, vivienda, familia, transporte, empleo, seguridad, cultura, turismo, democracia, migrantes, negocios, extranjeros, medio ambiente, campo y deporte.

El segundo portal, considerado pilar del programa, era *e-mexico.gob.mx*, que, a diferencia del anterior, estaba diseñado para establecer mecanismos de interacción con los usuarios a través de la formación de comunidades virtuales, acceso a trámites, cursos en línea y capacitación a distancia. En 2012, el sistema e-México contaba con 21 portales y 17 comunidades virtuales; 18 mil contenidos y servicios digitales; plataforma de portales con más de 11 millones de páginas desplegadas y plataforma *Capacitanet* con más de 300 cursos, guías y manuales.

Como estrategia para fortalecer dicho proyecto se montó una infraestructura amplia de conectividad nacional. Se crearon 7200 Centros Comunitarios Digitales (CDD) dirigidos a la ciudadanía a lo largo del país. Tarea criticada por algunos analistas como Pérez y Carabaza (Quintanilla 2016a) que advertían de la poca credibilidad de las cifras, argumentando que los CDD estaban instalados al interior de las dependencias institucionales, por lo que el acceso era prácticamente exclusivo para el personal que ahí laboraba, limitando su acceso al resto de la población.

Para Morales (2013) en la etapa de 2001-2006, la inclusión de tecnologías se visualizaba como una dotación de materias primas de cierta utilidad para el fortalecimiento de la infraestructura de los gobiernos. Pero carecía de una visión estratégica integral que permitiera la mejora continua de

los procesos y servicios. Los pocos programas que estaban enfocados al servicio a la comunidad tenían por objeto el equipamiento con equipo informático e Internet para bibliotecas, centros comunitarios o quioscos digitales o para la impartición de cursos. Pero no se fomentaban estrategias para la apropiación y el uso efectivo de las TIC, así como políticas de desarrollo humano o político.

Pese a las críticas, los primeros años de implementación de gobierno electrónico en México resultaron satisfactorios. El *Reporte Global sobre Aptitud de e-Gobierno* de 2008 elaborado por la ONU, ubicó al país en el lugar 37 de 192 países evaluados. Décimo cuarto lugar en materia de sofisticación y madurez de servicios gubernamentales en línea y séptimo lugar en e-Participación. Sin embargo, para 2011, no hubo mejora y sí retroceso y estancamiento. México se encontraba ubicado en la posición 81 en materia de disponibilidad de contenidos digitales y en el lugar 100 de fomento de las TIC.

1.2 Agenda de Gobierno Digital

En el período presidencial de 2006-2012, la administración de turno dio continuidad a los proyectos iniciados en el sexenio anterior y se mantuvieron sin actividad importante por casi dos años y con muy pocos cambios significativos. No sería hasta 2009 cuando nace la *Agenda de Gobierno Digital*, que se da el primer paso para integrar en una sola estrategia los esfuerzos relacionados con el uso de tecnologías de información en el gobierno.

Las principales líneas de acción de la Agenda de Gobierno Digital (2009) pretendían elevar los estándares de eficacia y eficiencia gubernamental a través de la digitalización de los trámites administrativos y el aprovechamiento de las TIC para la gestión pública. Con base en los siguientes principios:

1. Aprovechar y optimizar el uso de TIC para elevar la eficiencia operativa gubernamental.
2. Determinar, planear y ejecutar proyectos y procesos estratégicos del gobierno mediante la innovación tecnológica y aplicación de mejores prácticas.

3. Elevar el grado de madurez de Gobierno Digital en las instituciones y con ello, el nivel de competitividad del gobierno.

4. Asegurar la administración y operación de TIC a través del establecimiento de un marco normativo.

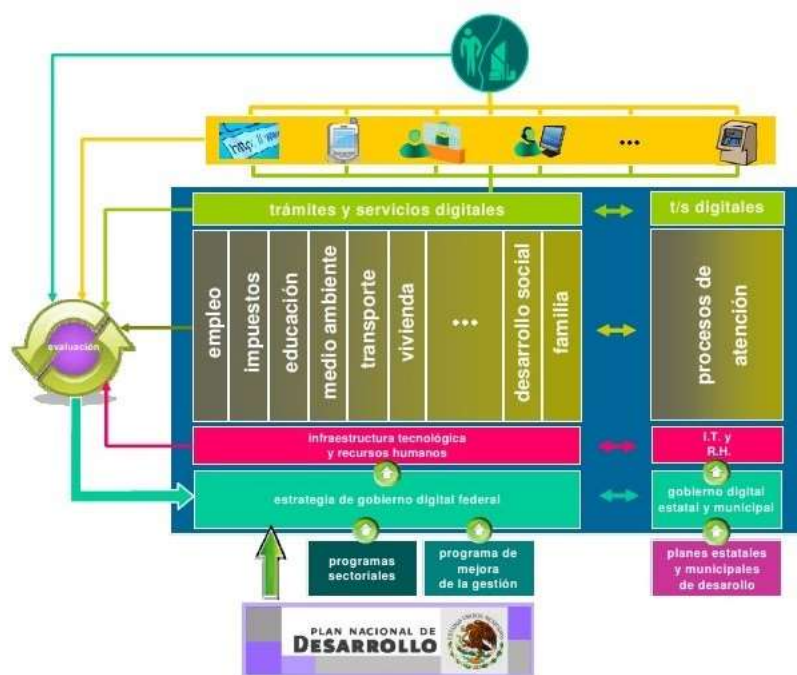
5. Promover la digitalización de trámites y servicios gubernamentales integrados para facilitar el acceso al ciudadano.

6. Fortalecer las funciones y competencias de los titulares de las áreas de TIC para reforzar su participación en la planeación estratégica de su institución con un enfoque ciudadano.

7. Promover el desarrollo del gobierno digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad.

En base a estas estrategias el gobierno diseñó un Modelo de Gobierno Digital para el uso de TIC en todo el país (Cuadro 6.1), enfocado en trámites y servicios, así como infraestructura para dar soporte a los planes y programas de gobierno estatal y municipal.

Cuadro 6.1 Modelo de Gobierno Digital 2009



Fuente: Secretaría de la Función Pública 2009, www.funcionpublica.gob.mx/

En 2010, se hace una reconstrucción del programa *e-México* y en su lugar se impulsa uno nuevo denominado *Agenda Digital 2010-2015*, con cambios significativos para regular el comportamiento de las telecomunicaciones, así como ampliar el espectro de Internet de banda ancha. El sitio web de e-México funcionó hasta 2012. El desarrollo de la Agenda Digital.mx sentó las bases para la elaboración de la Estrategia Nacional Digital y con ella la elaboración de la Agenda Digital actual (Quintanilla, 2016a).

Los esfuerzos que se habían venido realizando años atrás sirvieron para la invitación que se hizo a México como miembro fundador de la Alianza para el Gobierno Abierto y la publicación del Acuerdo para Interoperabilidad y Datos Abiertos. Desafortunadamente tanto el planteamiento de esta Agenda como la falta de metas reales específicas y de disponibilidad presupuestal fueron tardías para la Administración del sexenio 2007-2012 y no se obtuvieron resultados.

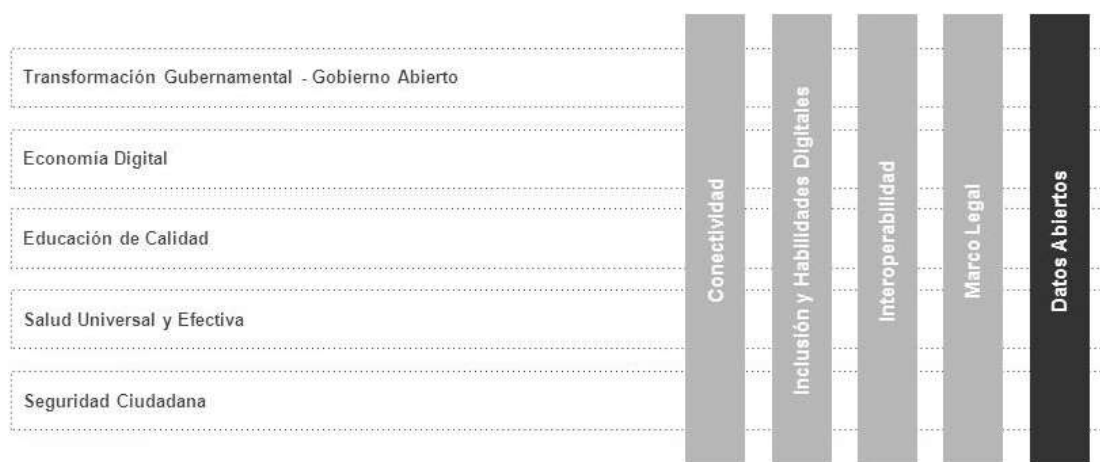
1.3 *Agenda Digital de México 2013-2018*

Con la entrada de un nuevo gobierno para el período de 2012-2018, se desarrollaron dos grandes proyectos: *Estrategia Nacional Digital* y *México Conectado*, que conformaron la Agenda Digital de México para 2013-2018. Con estos proyectos se ha intentado dar continuidad a los trabajos iniciados en los dos sexenios anteriores y promover el gobierno abierto.

La *Estrategia Digital Nacional* (EDN, 2013) se compone por cinco objetivos (Cuadro 6.2). El primero, la transformación digital, intenta modificar la relación entre los ciudadanos y el gobierno, y centrarla en el ciudadano como usuario de servicios públicos por medio de las TIC. El segundo objetivo, sobre salud, busca aprovechar las oportunidades de las TIC para incrementar la cobertura y el acceso a los servicios de salud, así como también hacer más eficientes las infraestructuras y los recursos existentes. El tercer objetivo, referente a educación, intenta integrar a las TIC en el proceso de gestión y evaluación de la educación, así como en los procesos de aprendizaje y enseñanza. El objetivo número cuatro tiene que ver con la creación de una

economía digital, a través de un ecosistema que estimule la productividad y la creación de empleos formales. Por último, el quinto objetivo trata sobre seguridad ciudadana. En esta área se intenta mejorar la prevención de la violencia y desastres naturales (EDN, 2013).

Cuadro 6.2 Estrategia Digital Nacional



Fuente: EDN, 2013, www.gob.mx/mexicodigital

Para alcanzar los cinco objetivos anteriores, la EDN (2013) plantea cinco intermediarios entre el usuario y la información (habilitadores).

1. Conectividad. Impulsar el desarrollo de nuevas redes y la ampliación de redes existentes. Sobre todo, mediante la Ventanilla Única Nacional, donde se concentrará toda la información de los tres niveles de gobierno, con la finalidad de que los ciudadanos tengan acceso a cualquier información del gobierno desde cualquier lugar.

2. Inclusión y habilidades digitales. Se busca un desarrollo equitativo de las habilidades para manejar las tecnologías y servicios digitales.

3. Interoperabilidad. Construir capacidades técnicas y organizacionales para compartir información de manera consistente y sustentable entre las organizaciones, principalmente las gubernamentales.

4. Marco legal. Establecer un marco jurídico que regule de manera armonizada sus acciones para proporcionar certeza y confianza a los usuarios en la adopción de las TIC.

5. Datos abiertos. Estos se entienden como la disponibilidad de datos gubernamentales en formatos útiles y reutilizables con la intención de mejorar los servicios públicos.

El plan de ejecución, plazos, metas específicas concretas y medibles para evaluar los avances en esta materia se pueden consultar en el sitio web: <https://www.gob.mx/mexicodigital/>. Desafortunadamente las consultas no permiten evaluar y comparar los avances y los alcances, ni tampoco se muestran indicadores. De ahí que solamente se cuenta con información parcial.

2. AVANCES DEL GOBIERNO DIGITAL EN MÉXICO

Como lo señalamos en el apartado anterior, el principal período de desarrollo del gobierno digital en el país se dio en la primera década del nuevo milenio. Autores como Luna Reyes et al (2015) responsabilizan de este hecho a la estrategia desplegada por el gobierno de Vicente Fox (2000-2006) no sólo en el uso e implantación de nuevas tecnologías para el gobierno y la sociedad, sino por impulsar un marco legal e institucional que abrió camino a la modernización de la administración pública. En este sentido, la creación de leyes como la de transparencia, convirtieron a México en uno de los países líderes de la región en términos de gobierno digital.

A propósito de la Ley de transparencia, Quintanilla (2003) sugiere que un hecho importante que vino a reforzar indirectamente el uso de medios electrónicos en el gobierno y que motivó el acercamiento con los ciudadanos fue precisamente, la aprobación de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental en abril de 2002. Esta Ley tenía como finalidad transparentar la gestión pública mediante la difusión de la información

y proveer lo necesario para que todos los ciudadanos tuvieran acceso a la información gubernamental.

La creación del Instituto Federal de Acceso a la Información en junio de 2003 significó un paso para preservar el derecho ciudadano de acceso a la información pública. Una de sus primeras acciones consistió en poner a disposición del público, a través de medios electrónicos como páginas web, información de los distintos niveles de gobierno. Hecho que se vio reforzado por las leyes vigentes de transparencia que obligan a los órganos públicos a publicar la información a su cargo de forma permanente en sus respectivos portales de internet.

De ahí que se considere el sexenio del presidente Fox como el que mayores avances aportó en el desarrollo del gobierno digital (Olvera y Sarmiento, 2014). En el año 2004, por ejemplo, México ocupaba el lugar número 30 a nivel global y el segundo lugar en América Latina en desarrollo de gobierno digital (ONU, 2004). Con el paso de los años el país ha venido perdiendo consistentemente posiciones en la evaluación de gobierno digital de las Naciones Unidas, y del lugar número 30 cayó al lugar 63 en la evaluación de 2014 (ONU, 2014).

Sin embargo, estos niveles de estancamiento en el desarrollo del gobierno digital en el país no fueron obstáculo para la invitación que se hizo a México para ser miembro fundador de la *Alianza para el Gobierno Abierto* en 2011. Como se ha revisado con mayor detalle en el capítulo 4 de esta tesis, el gobierno abierto es una conjugación de elementos entre los que se encuentran gobierno electrónico, transparencia, rendición de cuentas, entre otros, dirigidos a la innovación gubernamental (Ruíz, Morales y Contreras, 2014).

Con la suscripción de México en la iniciativa de gobierno abierto se estimuló la elaboración de la *Agenda Digital* en 2009 que buscaba impulsar las tareas encaminadas a la digitalización del país. Sin embargo, los problemas de competencia entre dependencias y la mala gestión por parte de las autoridades responsables no han dado los resultados esperados (Quintanilla y Gil-García, 2014). Temas de primera línea en el país como los problemas en educación,

salud, habitación, la precariedad económica y por ende los rezagos económicos, sociales y políticos distraen la atención de la administración pública, que no mira el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información como una oportunidad para desarrollar un e-Gobierno que mejore la gestión pública, los servicios e incluso, el desarrollo de políticas para atender las necesidades de la sociedad mexicana (p. 110).

La Encuesta de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas de 2016, ubicó a México en la posición 59 en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico, aumentando 4 lugares con respecto a la misma medición en 2014; mientras que, para el Índice de Participación en Línea, México ocupó el lugar número 14, lo que significa un incremento de más de 30 lugares en comparación con 2014.

Sin embargo, la evolución del Gobierno Abierto en México ha tenido avances dispares y aún en muchos lugares y órdenes de gobierno la apertura es rudimentaria (www.inafed.gob.mx), e incluso representa un área que aún ni se conoce y mucho menos se aplica. Esta disparidad es evidente cuando se observa a los distintos órdenes de gobierno, pues a nivel locales, la brecha entre el nivel de participación de la ciudadanía con el uso de herramientas digitales y las dinámicas de comunicación de las instituciones gubernamentales se amplía.

La conectividad y accesos del municipio a la realidad digital son limitados, no se tiene una infraestructura donde el municipio interactúe con los flujos de información (INAFED, 2017). Se espera que los esfuerzos en la apertura de datos y la transparencia represente una manera de establecer conversaciones entre gobernados y gobierno, y rompa el paradigma de un gobierno cerrado ante una generación diferente de ciudadanos.

Carrera, Villafuerte y Ricárdez (2017) en un análisis referente a las reformas administrativas emprendidas por los gobiernos mexicanos para transformar la administración pública, sostienen que el gobierno sólo se ha preocupado por impulsar tendencias, a través de políticas especulativas y legitimadoras. Sin que se haya podido reducir las brechas de desigualdad y exclusión, ni tampoco impulsado la prosperidad económica. En México el

cumplimiento de la eficiencia se ha basado en indicadores de desempeño, —tal como lo establece la NGP—, contruidos por organismos internacionales, y también ha adoptado los ideales del buen vivir, a través de un discurso progresivo, que no ha impactado en la eficiencia de los servicios públicos, ni en cambios importantes, continuando con un régimen corporativista y clientelar” (p. 43).

Se ha creado un híbrido de reformas de la Administración pública, que no han permitido consolidar la eficiencia de su aparato burocrático, ni acercar los servicios públicos a toda la sociedad, generando grandes brechas de desigualdad, que impactan directamente en la falta de confianza en las instituciones.

Por tales motivos, Carrera et al (2017) ven necesario reflexionar para establecer políticas públicas orientadas a la construcción de capital social, tomando en cuenta las necesidades reales y perspectivas de los afectados (la ciudadanía), y con ello, se pueda detonar la confianza en las instituciones. Proponen para ello que el gobierno electrónico sea un mecanismo que sirva para entregar servicios en línea, fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, así como, impulsar la participación ciudadana, la capacitación y la educación a distancia, beneficiando con ello, tanto al gobierno como a los actores sociales (Ciudadanos, Empresas y empleados de Gobierno). Pues de esta forma, servirá de medio para la construcción de confianza.

Gracias a lo anterior, podemos entender que las funciones principales que deben tener los sistemas electrónicos de gobierno estarán enfocadas en el empoderamiento del ciudadano a través de su participación en la toma de decisiones. Así, los portales de Internet que contemplen esta visión podrán constituir puntos focales en el desarrollo de gobierno digital.

3. USO DE PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS 2.0 EN MÉXICO

Desde la perspectiva de Carrera et al (2017) el gobierno electrónico gira en base a dos polos, la infraestructura y la Infoestructura. La primera, como su nombre lo indica, tiene que ver con lo material. Mientras que la segunda, se refiere a la información que se mueve a través de esas estructuras, concretamente en la sociedad.

En este sentido, la creación de políticas públicas debe girar en torno a las ideas y valores en determinados sectores de la población, “esto se puede entender mejor si visualizamos que en una entidad local las necesidades económico y sociales son diferentes, por lo cual las políticas deben estar diseñadas bajo una noción colectiva y sectorizada” (Carrera et al, 2017: 52).

En el caso de México, la multiculturalidad del país, así como las brechas digitales existentes, requieren bases reales para una interacción Estado-Sociedad a través de mecanismos participativos que generen reformas de la administración pública que fomente la eficiencia social apoyándose en la tecnología (Carrera et al, 2017).

A partir de lo anterior, se vuelve necesario analizar las características de los territorios en que se pretendan desarrollar e implementar estrategias de gobierno digital para que sean acordes a las necesidades de la población. El uso de la tecnología supone adoptar prácticas para dinamizar las relaciones entre los ciudadanos y el gobierno (Romero y Sandoval, 2016).

Es aquí donde se valora la importancia de los portales web como parte de las estrategias de comunicación e interacción entre gobierno y ciudadanos. Gracias a sus características como sistema multimedia que incluye muchas expresiones de la cultura digital (Sandoval-Almazán, et al. 2010).

Las herramientas web 2.0 permiten una mayor participación ciudadana (Luna Reyes et al, 2015) y posibilitan a las dependencias gubernamentales transmitir más y mejor información. Sus características de consumo y creación de conocimiento, como se ha mencionado en capítulos anteriores, son un mecanismo eficaz para la apertura de canales alternativos de comunicación

(Islas y Huitrón, 2011). Y son básicamente, en el caso de México, los medios principales por los que se ejerce algún tipo de participación ciudadana en los portales web.

En el contexto mexicano, la penetración de las redes sociales ha ido en aumento. De acuerdo con los datos presentados por la Asociación de Internet MX en su estudio sobre hábitos de los usuarios de Internet en México (2017) seis de cada diez entrevistados consideran que internet los acerca a los procesos democráticos y a la participación política. Y de entre los lugares preferidos para realizar estos acercamientos, el 97% prefiere hacerlo a través de redes sociales, 79% a través de sitios específicos (medios, portales oficiales), 41% blogs y 35% foros. Siendo Facebook la red social más utilizada, 95% seguida de YouTube con 72% y Twitter con 66%.

En su estudio sobre web 2.0 y portales web, Luna Reyes et al (2015) proponen incluir herramientas y aplicaciones en los sitios web aprovechando las tecnologías 2.0 para mejorar las relaciones entre gobierno, ciudadanos, empresas y otros grupos de interés y no sólo limitarse a la publicación de información, como lo vienen haciendo hasta ahora.

Para Morales y Gómez (2014) en los últimos veinte años en México se han puesto en marcha diversas iniciativas para la utilización de las TIC en el gobierno. El sector en donde se han centrado la mayor parte de las acciones ha sido el área de las gestiones públicas, sobre todo en la prestación de servicios, mejoramiento de la operación interna de la propia administración y el fortalecer a las relaciones con ciudadanos.

Sin embargo, hasta 2015, en el país el uso frecuente del internet como herramienta para acceder a información e incluso para realizar trámites y otros servicios es insuficiente, debido a distintas razones entre las que están la falta de cultura en esta materia, infraestructura suficiente, problemas económicos, la brecha digital. Si a esto se suma la falta de políticas estatales y nacionales para consolidar la operación efectiva del gobierno electrónico, existe aún un gran tramo por recorrer (Morales y Gómez, 2014).

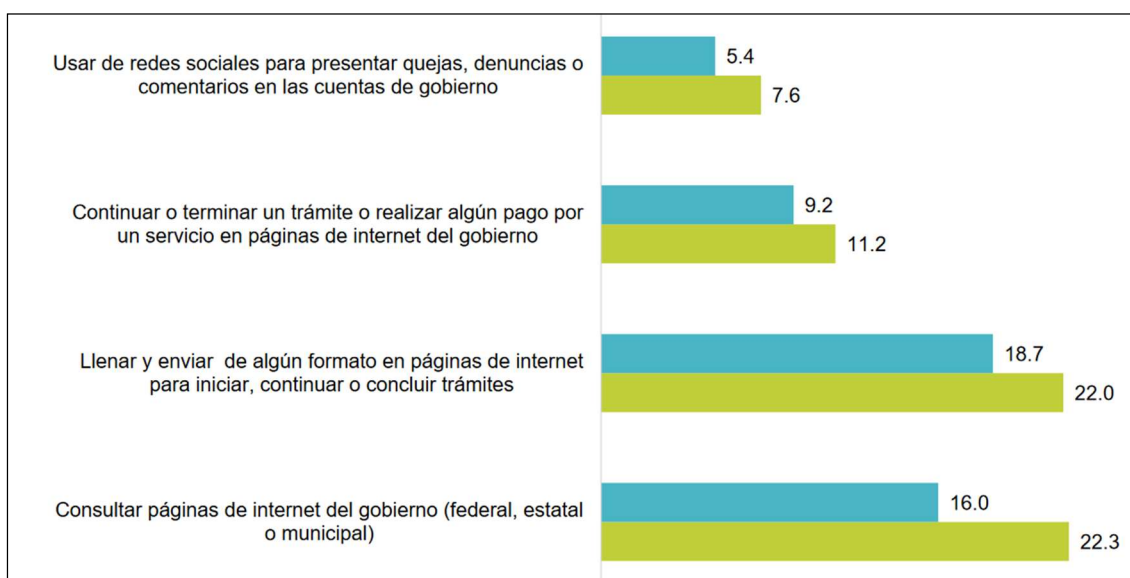
Centrando nuestra atención en los gobiernos locales, los retos que ahora enfrentan estos órganos públicos tienen que ver con el diseño de políticas que puedan lograr una mejor manera de relacionar a ciudadanos y gobiernos. Y eso incluye acciones para la conectividad así como alfabetización digital de la ciudadanía (Morales y Gómez, 2014). Una opción medianamente simple y que puede resultar bastante exitosa es la creación de portales web, establecidos como la puerta de interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

De acuerdo con el INEGI (2016) las herramientas que han ido incorporando las administraciones públicas para facilitar la interacción con los ciudadanos ha sido a través de sitios web. El uso de estas plataformas informáticas ha posibilitado diferentes niveles de interacción con las instancias del gobierno. Pese a que algunos sistemas sólo ofrecen información sobre trámites y servicios, otros permiten iniciar gestiones, otros darle seguimiento al proceso del trámite y en otros, se puede atender completamente el trámite o servicio de manera electrónica. Dependiendo del tipo de trámite, se suele combinar la gestión vía electrónica con la presencia física en la dependencia gubernamental.

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) de 2015 (Cuadro 6.3) revela que 22% de los hombres y 18.7% de las mujeres de 18 años y más, que residen en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, hicieron uso de páginas Web del gobierno para el llenado y/o envío de formularios relacionados con algún trámite público, mientras que 22.3% de hombres y 16% de mujeres mencionaron haberlas consultado para obtener información. Estos fueron los dos principales motivos que tuvieron las personas al entrar a las páginas Web de las instituciones gubernamentales.

A su vez, como se puede ver en el siguiente Cuadro 5.3, los otros motivos que llevaron al uso de portales de gobierno fueron para continuar o terminar un trámite o realizar algún pago por un servicio 11.2% de hombres y 9.2% de mujeres. Así como usar redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno fue de un 5.4% en mujeres y 7.6% en hombres.

Cuadro 6.3 Motivos de interacción con el gobierno Mujeres y Hombres



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015

En 2015, los tres trámites de mayor frecuencia realizados por internet fueron: trámites fiscales, con 31.1%; solicitud de servicios municipales con 7.5%; y pago de tenencia o impuesto vehicular, con 5.9% (INEGI, 2015). Estos niveles del uso del internet para realizar gestiones ante oficinas públicas fueron relativamente bajos si se comparan con la proporción de trámites realizados personalmente en las instalaciones del gobierno, cuyos porcentajes fueron mayores a 60%, en la mayoría de los trámites.

No obstante que los trámites realizados personalmente en las instalaciones del gobierno fueron la forma de interacción más recurrente, entre 2011 y 2015 la proporción de gestiones llevadas a cabo de manera presencial disminuyó de 74.3% en 2011 a 61.9% en 2015, lo que representa una baja de 12.4 puntos porcentuales.

Asimismo, entre 2011 y 2015 de acuerdo con el INEGI, se observó un aumento significativo, casi el doble, en el uso de Módulos públicos, cajeros automáticos o supermercados para realizar trámites o pagos de servicios públicos. Por otra parte, si bien la proporción de tramites gestionados por internet aumentó de 0.9 a 1.7% en 2015, este medio de interacción siguió siendo el menos usado entre los medios disponibles. En general, estos

resultados muestran que los ciudadanos adoptan y diversifican la manera en cómo interactúan con el gobierno.

4. GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LOS MUNICIPIOS

De acuerdo con los datos que proporciona el INEGI (2016) en México existen 2457 municipios a nivel nacional y 16 delegaciones políticas en la Ciudad de México, que a efectos de nivel de gobierno se considera a todos ellos como gobiernos locales.

El Informe sobre Desarrollo Humano publicado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) de 2015, coloca a México como uno de los países con mayores niveles de desigualdad en la distribución del ingreso en el mundo. El coeficiente de Gini, que mide los índices de desigualdad, mostró un aumento del país en la década de 2000 de 50.3 a 54.6, aunque reconoce una mejora de 48.1 en 2013, sigue siendo significativa.

Por lo tanto, la desigualdad en los ingresos también se ve reflejada en los ingresos de los municipios (Morales, 2013). Incluso uno de los temas que se debaten es la falta de liquidez de varios municipios por una inadecuada administración. “Las desigualdades en la distribución del ingreso son reflejo de la inequidad en el acceso a oportunidades de desarrollo, por las limitantes derivadas de variables como el nivel socioeconómico o la ubicación geográfica. Por lo que estas dimensiones deben ser tomadas en cuenta para la caracterización de los municipios en los que se implementará un proyecto de gobierno digital” (p. 18).

Por las distintas características geográficas, sociales y políticas que presentan los municipios mexicanos, Valentino Morales (2013) plantea un modelo de gobierno digital para municipios basado en el principio de la investigación-acción y diversas herramientas que sirva de guía para el desarrollo de proyectos específicos de gobierno digital en municipios.

Excluyendo aquellas metodologías basadas en la homogeneidad de los municipios.

En su propuesta define tres ejes para el desarrollo de iniciativas relacionadas con el gobierno digital para municipios: en primer lugar, la caracterización de municipios; en segundo lugar, los servicios que se busca ofrecer y, en tercer lugar, la plataforma tecnológica sobre la que debe basarse el proyecto.

Para la consolidación de esta propuesta, la metodología que sugiere Morales (2013) debe contemplar los siguientes elementos.

- **Sistema de datos y la infraestructura de comunicación.** Datos e información deben estar organizados y sistematizados. La infraestructura de comunicación será el medio que agilice la transmisión de mensajes entre los componentes y miembros de la organización.

- **Infraestructura tecnológica.** El proyecto debe contar con recursos tecnológicos suficientes para las diferentes fases. Las inversiones en adquisición de infraestructura deben ser inteligente, será necesaria la información sobre el umbral de vida de vida de las diferentes tecnologías, así como de los soportes a utilizar.

- **infraestructura institucional.** Los proyectos deben contar con soportes legales mediante leyes, regulaciones y normas del municipio. Una vez oficializada la iniciativa es posible garantizar la continuidad.

- **Concientización y el compromiso.** Apropiación de la tecnología a través de la participación de la ciudadanía. Sensibilización y capacitación de los funcionarios y ciudadanos sobre el proyecto a implementar.

- **Liderazgo y pensamiento estratégico.** El programa de digitalización debe estar encabezado por personas conocedoras de la tecnología, así como del enfoque gubernamental o social que va a tener el proyecto local.

- **Infraestructura humana.** El programa gubernamental requiere personal capacitado técnica y socialmente para las diferentes tareas.

- **Infraestructura política y legal.** El programa requiere contar con el apoyo del presidente municipal y de la mayoría de los miembros del cabildo, así como de los ciudadanos, haciéndoles evidentes las ventajas que aportan las TIC. El entramado legal debe estar preparado para proteger al sistema, la información, así como para asegurar la continuidad del programa.

Esta propuesta resulta bastante ilustrativa para que los gobiernos locales mexicanos puedan diseñar estrategias digitales de acuerdo con sus características propias. Dejando de lado aquellas propuestas que, como el propio Morales (2013) señala, se elaboran bajo supuestos de que en las áreas de administración de TI cuentan con elementos de planeación estratégica y especialistas en desarrollo de proyectos, cuando en realidad, en buena parte de ellos sólo se cuenta con un técnico en tecnología de la información que por lo general únicamente se dedica a dar mantenimiento a la infraestructura sin que exista una persona o área con visión estratégica y social que esté implicada en el desarrollo de TIC para el municipio.

Así pues, fortalecer a los municipios e incentivar en ellos el uso y apropiación de las TIC en sus gestiones (Salazar, 2014) se observa como una mejora que no sólo beneficiaría a las municipalidades en sí, sino que también ayudaría a liberar la concentración de facultades y responsabilidades de los estados y por supuesto de la federación, en sistemas electrónicos alojados en páginas web municipales que contengan información relevante para la población y servicios públicos de calidad, al mismo tiempo que ayudaría a que los ciudadanos tengan de una manera más próxima a los servidores públicos que toman las decisiones que los afectan.

En los últimos años en México los gobiernos locales parecen estar entrando en un proceso en el que poco a poco van tomando la relevancia merecida en el plano nacional (Aguilar, 2011). Coincidiendo con elementos sustanciales para las gestiones gubernamentales, como la transparencia, el acceso a la información, la libertad de expresión y la necesidad de más y mejores servicios públicos.

De acuerdo con Morales y Gómez (2014) la puesta línea de sitios web ha permitido a los gobiernos municipales una nueva forma de interacción entre los diversos actores. Lo que derivó en la incorporación masiva de funciones para la difusión de información y el surgimiento de foros virtuales o los espacios de chat como mecanismos de consulta y participación democrática.

Sin embargo, para Ruíz Alanís et al (2014) la ausencia de planes nacionales que estimulen el avance del gobierno electrónico a partir de un diagnóstico para su adecuada implantación y desarrollo, como medida que atempere las desventajas existentes entre los municipios, es un hecho aún pendiente. Para buena parte de los municipios que cuentan con portales web, su mantenimiento y puesta en línea, es suficiente para dar por cumplida su misión de digitalizar sus gobiernos.

Los logros del gobierno electrónico en México “están por debajo del nivel de desarrollo de un país como el nuestro, analizar la situación del gobierno abierto no produce ningún entusiasmo, dado los inexistentes avances. Persisten en la abrumadora mayoría de los gobiernos y sus administraciones, la opacidad, el predominio de los intereses burocráticos por encima de los sociales, y la ausencia de esfuerzos para su impulso. Al parecer, no importa el gobierno abierto como un medio para democratizar la administración pública, mediante la efectiva participación ciudadana. En síntesis, no se están dando las condiciones técnicas, organizacionales ni de cultura administrativa para contar con el gobierno abierto” (Ruiz Alanís, Morales y Gómez & Contreras, 2014: 247).

Capítulo 7

Análisis de los portales web de gobiernos locales en México

1. Modelo de evaluación
2. Metodología y desarrollo de la investigación
 - 2.1 Selección de la muestra
 - 2.2 Variables de estudio
 - 2.3 Ficha de análisis
3. Análisis de resultados
 - 3.1 Evaluación general
 - 3.2 Análisis por sección
 - 3.3 Evolución de portales web
4. Diagnóstico individual por portal

1. MODELO DE EVALUACIÓN

La medición de los índices de gobierno digital se plantea principalmente a través de dos vertientes, explican Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval-Almazán (2015). Una, mediante un enfoque denominado *e-readiness*, que mide el desempeño del gobierno de acuerdo con la implementación de TIC y su infraestructura (avance de las telecomunicaciones, acceso a Internet, uso de banda ancha, las comunicaciones móviles, etc.). La segunda, que podría denominarse de madurez, mide el avance del gobierno digital, enfocándose en los niveles y adopción de tecnologías en las oficinas gubernamentales.

El modelo seguido para esta tesis descansa sobre el segundo enfoque, el de madurez, teniendo en mente nuestra concepción evolutiva del gobierno digital, propuesto por Layne y Lee (2001) y descrito con más detalle en el tercer capítulo de esta tesis. La base de este enfoque parte del supuesto que existe una evolución del o hacia el gobierno digital, que consta de cuatro etapas: catalogación, transacción, integración vertical e integración horizontal.

A lo largo de esta investigación se ha intentado ofrecer una perspectiva general de la incorporación y uso de las nuevas tecnologías en el espacio público, centrándonos en las relaciones gobierno-ciudadano que han surgido a raíz de la inclusión de modelos electrónicos para la gestión pública.

Los esfuerzos iniciales de los gobiernos para implementar mecanismos electrónicos empezaron a través de páginas web estáticas que proveían a los ciudadanos información aislada de varios temas. El auge tecnológico hizo que estas páginas se quedaran cortas para responder a la demanda ciudadana y obligo a su evolución a portales más completos con una gran variedad de información y recursos para los ciudadanos (Luna-Reyes, 2017).

Nuestra investigación se ha de enfocar en los portales web por la importancia que representan para la construcción de sistemas electrónicos de gobierno y ser el espacio virtual en que mejor podemos apreciar el uso y aplicación de TIC para la comunicación con la ciudadanía.

Los portales de gobierno son un instrumento institucional cercano al ciudadano e interesante de analizar gracias a los contenidos que ofrece y puede llegar a ofrecer. Desde servicios de información, transacción, oportunidades de participación, así como para la transparencia y rendición de cuentas. Además, puede ser una herramienta valiosa para mejorar sus procesos internos y su organización (Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval-Almazán, 2015).

En sus inicios, el uso de los portales web se enmarcaba en lo que podría considerarse una primera etapa de evolución (Téllez, 2013), su principal función era la difusión de información, publicación de noticias y/o anuncios sobre eventos. En la mayoría de los casos, las prácticas que se realizaban en torno a Internet podrían catalogarse dentro del imaginario de la Web 1.0, haciéndolos funcionar como canales exclusivamente informativos. Esta Web era prácticamente de sólo lectura, el usuario no podía interactuar con el contenido de la página. La información era totalmente limitada a lo que se publicara.

La llegada de la Web 2.0, producto del acelerado avance tecnológico, facilitó la interacción en la red y la posibilidad de colaboración entre miembros de una comunidad. Para Criado y Gil García (2013) a partir de ese momento los sitios permitieron a los usuarios interactuar y colaborar como creadores de contenido, creando un punto de encuentro del que surgieron nuevos conceptos de comunicación e intercambio, como las redes sociales.

El análisis que presentamos a continuación, enfocado en los portales web de distintos ayuntamientos de México, representa la parte experimental de este trabajo. La riqueza empírica de este estudio está sustentada en la variedad de casos y experiencias encontradas en el uso y aplicación de tecnologías en el ámbito público en gran parte de los gobiernos locales.

2. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Existen diferentes formas de medir el desarrollo y desempeño de los portales web (Luna-Reyes, 2017). En la mayoría de los casos las mediciones se centran en las características del sitio web como funcionalidad, apertura, contenidos, navegación, usabilidad. Autores como Sandoval-Almazán y Gil-García (2008) proponen como marco de referencia para el análisis de los portales el enfoque evolutivo. Dicho modelo, parte de la idea que los portales de gobierno electrónico van madurando y adquiriendo nuevas funcionalidades a medida que las tecnologías de información cambian o evolucionan.

Para comprobar empíricamente la utilidad de los actuales portales web que los gobiernos locales mexicanos presentan como parte de su estrategia de gobierno electrónico, en este trabajo se analizaron y evaluaron los portales web de diez gobiernos locales mexicanos. Se utilizó el enfoque evolutivo de análisis aplicando el método de medición denominado: IGEE (Índice General de Evaluación Estatal).

El modelo de medición utilizado es resultado del trabajo de varios años de un grupo interdisciplinario de investigadores mexicanos: Dolores E. Luna, Abel Duarte, Luis F. Luna, J. Ramón Gil-García, Rodrigo Sandoval-Almazán (2012), que involucra tres instituciones académicas del país: El Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) y la Universidad de las Américas, Puebla (UDLAP). Su uso tiene como finalidad presentar información comparativa del nivel de funcionalidad que tienen los portales de los gobiernos estatales en México, como una herramienta para la toma de decisiones y la mejora continua de los portales de nuestro país.

Como criterio metodológico para nuestra investigación se utilizó la técnica de análisis de contenido cuantitativo. Se definió como objeto de estudio a los portales web de diez ayuntamientos mexicanos, seleccionados por su importancia en la vida socioeconómica.

Una vez determinada la muestra sujeta a revisión, se procedió a examinar cada sitio web mediante una ficha de análisis elaborada con base en los valores y parámetros marcados por el IGEE. Para analizar, medir y evaluar los portales web se utilizó un libro de código que sirvió para valorar comparativamente los procesos, servicios y productos ofrecidos por los sujetos de análisis.

El proceso de evaluación se desarrolló a través de tres etapas:

Etapa 1. Selección de los portales web e identificación de la dirección electrónica. Véase Cuadro 7.1

Etapa 2. Visita exploratoria por portal para la identificación de variables: Información, Interacción, Transacción, Integración, Participación, Desempeño y Diseño y Estilo.

Etapa 3. Aplicación del instrumento de medición. Una evaluación mensual por portal durante el período de febrero a noviembre de 2016.

Cuadro 7.1 Municipios seleccionados para la medición

Entidad	Estado/Provincia	Sitio web
HERMOSILLO	Sonora	http://hermosillo.gob.mx/
MONTERREY	Nuevo León	http://www.monterrey.gob.mx/
TOLUCA	Estado de México	http://toluca.gob.mx/
GUADALAJARA	Jalisco	http://portal.guadalajara.gob.mx/
CD DEL CARMEN	Campeche	http://www.carmen.gob.mx/
PARAISO	Tabasco	http://paraiso.gob.mx/
CUAUHTEMOC	Ciudad de México	http://www.cuauhtemoc.cdmx.gob.mx/
MIGUEL HIDALGO	Ciudad de México	http://www.miguelhidalgo.gob.mx/

BENITO JUÁREZ	Ciudad de México	http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx
ÁLVARO OBREGÓN	Ciudad de México	http://www.dao.gob.mx/

Fuente: Elaboración propia

2.1 Selección de la muestra

Para la identificación de la muestra utilizada para nuestro estudio, se llevó a cabo una revisión estadística que permitió identificar, de acuerdo con su importancia en la vida socioeconómica del país, los principales diez municipios de la República Mexicana.

Con base en el Censo Económico 2014 realizado en México por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para determinar los municipios más importantes del país. Se logró identificar las diez entidades mejor posicionadas respecto a la producción bruta total.

Imagen 7.1 Los diez municipios más importantes en México de acuerdo con su producción



Fuente: INEGI

La importancia de este indicador radica en que la producción bruta total representa el valor de todos los bienes y servicios producidos o comercializados por las unidades económicas. De acuerdo con los resultados del censo, estos diez municipios concentraron el 29.4% de la producción bruta total de la nación (INEGI, 2015). Lo que los sitúa como pieza clave en el desarrollo socioeconómico del país. Por tal motivo, resulta de gran interés saber cómo están gestionando sus portales de Internet y conocer las características de los mismos.

2.2 Variables de estudio

El modelo de evaluación considera siete dimensiones o componentes para medir el nivel de funcionalidad de los portales: información, interacción, transacción, integración y participación, desempeño y diseño y estilo.

La ficha de análisis está integrada por 120 indicadores o variables distribuidos en siete temas clave de la siguiente forma:

Componente	Indicadores
Información	35
Interacción	28
Transacción	16
Integración	9
Participación	22
Desempeño	1
Diseño y Estilo	9
TOTAL	120

Cada componente describe la funcionalidad de los portales en términos de los niveles de comunicación que promueve. Usaremos este enfoque para hacer un análisis más profundo de los portales.

a) Información

Mide la comunicación que ocurre de manera horizontal en una sola vía, únicamente se despliega información sobre la administración pública como: anuncios, noticias, trámites, eventos, estadísticas, transmisión de videos en línea, mapa del sitio e información de las dependencias. La comunicación que se da entre gobierno y ciudadano en esta etapa es de emisor a receptor, la cual se da sobre todo de manera horizontal en una sola vía. En este nivel de comunicación, el portal actúa como transmisor de información y los usuarios como receptores pasivos.

Los elementos que se evalúan en este apartado son:

- Información completa y detallada: se busca encontrar información detallada dentro del portal.
- Información multimedia: la integración de soportes que empleen sonidos, imágenes o textos para transmitir la información.
- Organización de la información: estructura -orden lógico- en que se encuentra organizada la información dentro del portal.
- Actualización de la información: la información debe estar al día, modernizada y renovada dentro del portal.
- Accesibilidad: el portal debe ser de fácil acceso a la información, por ejemplo: idioma, sección acorde a la edad del visitante al portal, accesibilidad desde distintos navegadores, etc.).
- Transparencia: el portal debe contener información completa, exacta clara acerca del gobierno como: marco normativo del estado, estructura orgánica, metas y objetivos, datos contables de la administración estatal, etc.

b) Interacción

La comunicación entre el gobierno y ciudadano se da en dos vías, del emisor al receptor y viceversa, en donde se establecen canales para la interacción. En esta comunicación de dos vías, se empiezan a abrir más

espacios para que el interactuante elija su circuito de comunicación. Se evalúa la comunicación que se pueda tener con los responsables del manejo del portal (webmaster) y funcionarios del gobierno, mediante links, chats, etc. Los elementos que integran este componente son:

- Contacto con webmaster y atención ciudadana: interacción y formas de comunicación con el webmaster y existencia de chats para la atención ciudadana.

- Formatos en línea para realizar o agilizar trámites que se pueden descargar en el equipo del usuario. Algunos de estos formatos se pueden llenar en línea.

- Aplicaciones para dispositivos móviles.

- Formas de comunicación con funcionarios del gobierno estatal por medio de la tecnología: buzón de sugerencias on line, ligas que faciliten el envío de un correo electrónico, chats con algún funcionario.

- Búsquedas de información: motores de búsqueda en los cuales el usuario pueda encontrar más rápido la información de su interés.

- Personalización: cómo se puede adaptar un portal conforme a los gustos y preferencias del usuario.

- Información dinámica: se evalúa la interactividad que se tiene del sitio web de gobierno por medio de inscripciones a boletines electrónicos, etc.

c) Transacción

La comunicación en esta etapa entre gobierno y ciudadano es de emisor a receptor y viceversa, muy similar a la etapa anterior de interacción. No obstante, al tratarse de servicios con ciclos y procesos claramente definidos, es más común encontrar un interés por obtener retroalimentación sobre el desempeño de los mismos. Un ejemplo son los servicios en línea que puede realizar el ciudadano.

En este componente se evalúa si se pueden llevar a cabo transacciones o pagos en línea. Los elementos son:

- Pagos en línea: el portal debe contar con accesos al pago en línea pudiéndose pagar con tarjeta de crédito y otras alternativas electrónicas.
- Seguridad: el portal debe contar con políticas de seguridad y protocolos para llevar a cabo transacciones en línea.
- Multas: pago de multas mediante el portal.
- Comprobantes electrónicos.
- Licitaciones (compranet u otro sistema): deberá contar con el servicio de licitaciones por internet.

d) Integración

La integración hace referencia a la capacidad de los portales de presentarse como una ventanilla única de atención al ciudadano, haciendo transparente qué agencia o agencias están a cargo de la entrega de servicios o información. En esta etapa la comunicación no sólo se da entre gobierno y ciudadano, también se da entre las dependencias de Gobierno, quienes a su vez comunican información al ciudadano y se da la retroalimentación del gobierno al ciudadano, del ciudadano al gobierno y entre las dependencias de gobierno.

Por ejemplo, portales de gobierno municipal que faciliten en un mismo sitio obtener los permisos de construcción y licencias necesarias para iniciar un negocio, requieren que distintas agencias que participan en este proceso estén coordinadas para poder ofrecer este servicio al ciudadano. Esta coordinación puede realizarse de diversas maneras. Desde el uso de un agente que realice todos los trámites solicitados por el ciudadano hasta la integración técnica, de datos y procesos entre las diferentes dependencias que les permita ofrecer el servicio sin la necesidad del agente.

Los elementos que se evalúan son los siguientes:

- Integración vertical: evalúa si dentro del portal existe información de otros gobiernos tanto federal como municipal.
- Integración horizontal: mide si el portal proporciona información completa sobre el gobierno estatal.
- Integración transaccional o carrito de compras: evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea.

e) Participación

Los portales de gobierno ofrecen al ciudadano la habilidad de socializar y convertirse de manera más plena en partícipe. En esta etapa la comunicación es más amplia, se da entre el gobierno y el ciudadano, entre dependencias, entre ciudadanos y todas las partes se retroalimentan. No solamente se trata de participación política sino que busca estrechar la colaboración e intercambio de información entre los ciudadanos mediante debates con funcionarios dentro del portal, foros, chats y blogs sobre asuntos públicos.

Los elementos que conforman al componente son:

- Participación en línea sobre asuntos públicos: evalúa si dentro del portal se llevan a cabo discusiones o debates con funcionarios (foros, blogs, chat y encuestas en línea).
- Voto electrónico: considera si dentro del portal se puedan llevar a cabo votaciones en línea.
- Referendos sobre políticas públicas o iniciativas: evalúa si dentro del portal permiten un referéndum en línea sobre iniciativas de ley o políticas públicas.
- Tiene otras formas de participar: mide si dentro del portal la ciudadanía puede crear blogs, foros, comunidades, etc.

f) Funcionamiento técnico (Desempeño)

Para este apartado fue necesario apoyarnos en una serie de aplicaciones externas que nos ayudaron a medir el tiempo que tarda en desplegarse la página; el tráfico que tuvo el portal web a nivel nacional, así como saber si el sitio funciona de la mejor manera, sin errores o que todos los componentes se cargan correctamente.

Cuadro 7.2 Aplicaciones de medición en línea utilizadas

Aplicación	Dirección URL	Utilidad
Pingdom	http://tools.pingdom.com/fpt/	Muestra el tiempo que tarda en desplegarse la página
Alexa	http://www.alexa.com	Permite ver el tráfico del portal y su posición a nivel nacional.
Validator de la W3C	http://validator.w3.org	Verifica el correcto despliegue y sin errores de la página

Fuente: Elaboración propia

g) Diseño y estilo

Esta última sección evalúa el diseño y estilo que el portal tiene. Se enfoca en la correcta organización de la información para que el usuario pueda identificar fácilmente los elementos básicos de la página.

Los aspectos por destacar versan sobre los siguientes puntos:

- Visual: verifica si se distinguen fácilmente los títulos de la página y la buena relación figura-fondo.
- Diseño: espacios adecuados para la navegación entre una información y otra, así como imágenes amplias y sin amontonamientos para una fácil lectura.

- Organización: poder identificar claramente los botones de los menús, los íconos y enlaces que presenta el Portal y que se encuentren siempre en la misma ubicación.

2.3 Ficha de análisis

La aplicación de la evaluación se realizó durante el período de febrero a noviembre de 2016, valorando cada portal una vez al mes. En cada evaluación se consideraron variables que se miden bajo el concepto de suma cero —existe o no la característica— en todos los órdenes del portal. Es decir, se asignó un valor "1" al indicador evaluado si cumple o un "0" si no lo hace. El criterio en la asignación de puntos se hizo en función de la búsqueda/existencia de los ítems solicitados, sí el elemento que se intenta ubicar se localizó en menos de 5 intentos, le fue asignado el punto, en contra parte, si al buscar un elemento se excedió de los 5 intentos o no fue hallado, no se le asignaron puntos.

El índice fue diseñado de forma tal que cada componente o etapa sea ponderado de la misma forma, obteniéndose una puntuación máxima de 120 y una mínima de cero en base al número de indicadores encontrados.

Para la obtención de la calificación se realizó la siguiente ecuación:

- Calificación por sección: $\text{Sección} = (\text{Número de indicadores encontrados en la sección} / \text{Número de indicadores a evaluar}) * 100$

Ejemplo.

Sección de información (Inf) = 25 indicadores encontrados.

$$\text{Inf} = (25/35) * 100 = 71.43$$

- Calificación total: $\text{Total} = (\text{Número total de indicadores encontrados} / \text{Número de indicadores totales a evaluar}) * 100$

Ejemplo.

Total de indicadores encontrados = 76

$$\text{Total} = (76/120) * 100 = 63.33$$

Para nuestra medición, se utilizó paralelamente a la ficha de análisis un libro de códigos para garantizar la claridad de los requerimientos. Cada una de las variables contenía una sección que explicaba en detalle la forma en que

debía evaluarse y qué elementos encontrar para dar una calificación. Puede verse en la parte de Anexos de esta tesis.

La composición de la ficha de análisis se puede ver a continuación.

Información

Concepto	Indicadores
Información completa y detallada	6
Información multimedia	2
Organización de la información	6
Actualización de la información	5
Accesibilidad	7
Transparencia	9
Total	35

Interacción

Concepto	Indicadores
Contacto con webmaster y atención ciudadana	4
Formatos en línea	5
Comunicación con funcionarios	4
Búsquedas de información	7
Personalización	6
Información dinámica	2
Total	28

Transacción

Concepto	Indicadores
Pagos en línea	5
Protocolos de seguridad	4
Multas	2
Comprobantes electrónicos	3
Licitaciones	1
Total	16

Integración

Concepto	Indicadores
Integración vertical	4
Integración horizontal	3
Integración transaccional	2
Total	9

Participación

Concepto	Indicadores
Participación en línea	8
Voto electrónico	5
Referendos	5
Otras formas de participación	4
Total	22

Funcionamiento técnico (Desempeño)

Concepto	Indicadores
Navegación sin errores	1
Total	1

Diseño y estilo

Concepto	Indicadores
Formato y estructura visual	9
Total	9

Posterior a la aplicación del cuestionario, se procesó la información a través de hojas de cálculo que integraran los resultados, para finalmente, poder analizar los mismos y diseñar cuadros con posiciones y porcentajes de funcionalidad.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Evaluación general

En términos generales, los resultados obtenidos del análisis realizado muestran que el funcionamiento de los portales web como herramientas para el gobierno electrónico es aún muy limitada.

Destaca en todos los portales el campo de la información. Cumpliendo ampliamente los temas relacionados con la transparencia y acceso a la información. De igual forma se puede observar un esfuerzo por mostrar en primera línea lo referente a tramites y servicios, así como la información referente al órgano público.

Por el contrario, en los temas de participación ciudadana aún hay mucho camino por delante ya que no se han aprovechado de las ventajas de los medios digitales.

A continuación, expondremos el análisis de comportamiento de las páginas webs revisadas. De acuerdo con nuestro modelo de análisis, la puntuación máxima a la que podía aspirar cada portal era de 120 puntos, que representa el total de indicadores a examinar, el mínimo son 0 puntos.

Con base en la totalidad de puntos obtenidos, se establecieron cuatro categorías de funcionamiento para poder determinar su grado de desempeño:

Rango de evaluación

De 0 a 30 puntos	Insuficiente
De 30 a 60 puntos	Regular
De 60 a 90 puntos	Aceptable
De 90 a 120 puntos	Óptima

A continuación, se muestra la calificación obtenida por cada portal, así como el rango de funcionamiento en base al número de puntos promediados mes a mes. En este balance general, se puede dictaminar que de los diez portales analizados, la mitad se encuentran en condiciones aceptables de funcionamiento con calificaciones superiores a los 50 puntos; mientras que, la otra mitad restante, muestra desempeños regulares e insuficientes, con calificaciones menores a los 50 puntos. En estos casos, se observaron ciertos déficits en alguna o varias de sus funciones lo que los ha llevado a suspender en su análisis general.

Cuadro 7.3 Calificación y estado general de los portales

Portal	Calificación	Promedio de puntos obtenidos	Rango
HERMOSILLO	73	87,5	Aceptable
GUADALAJARA	72	84,8	Aceptable
TOLUCA	64	77,3	Aceptable
ÁLVARO OBREGÓN	61	73,3	Aceptable
MONTERREY	57	67,9	Aceptable
BENITO JUÁREZ	49	59,8	Regular
CUAUHTEMOC	41	49,4	Regular
MIGUEL HIDALGO	38	45,2	Regular
CD DEL CARMEN	36	43,7	Regular
PARAISO	24	28,7	Insuficiente

3.2 Análisis por sección

Como ya se ha mencionado, la herramienta de evaluación se centra en siete temas específicos (secciones) que indagan sobre los componentes de funcionalidad del portal web en dichas áreas.

En el Cuadro 7.4 se puede apreciar cual es la situación general que tienen los portales de acuerdo con cada sección. Resulta interesante ver como las áreas de Información, así como la de Estilo y diseño son las mejor cumplimentadas por los portales, promediando valores del 80 y 90 por ciento. Sin embargo, los apartados de interacción, participación, transacción e integración arrojan resultados negativos, siendo estas cuatro secciones donde encontramos las posibles deficiencias que obstaculizan la funcionalidad del sitio web.

Cuadro 7.4 Valores promedio por sección

Portal	% de cumplimiento
Información	82%
Interacción	39%
Transacción	42%
Integración	37%
Participación	26%
Desempeño	Funcional
Estilo y Diseño	94%

De acuerdo con estos resultados, podemos afirmar que la totalidad de los portales web analizados cumplen satisfactoriamente lo que denominamos primera fase de comunicación o web 1.0, y que

tiene que ver con la publicación y difusión de información, noticias y/o anuncios sobre eventos y actividades generales del órgano. Hasta aquí, la contribución de las TIC como canales informativos cumple satisfactoriamente su función.

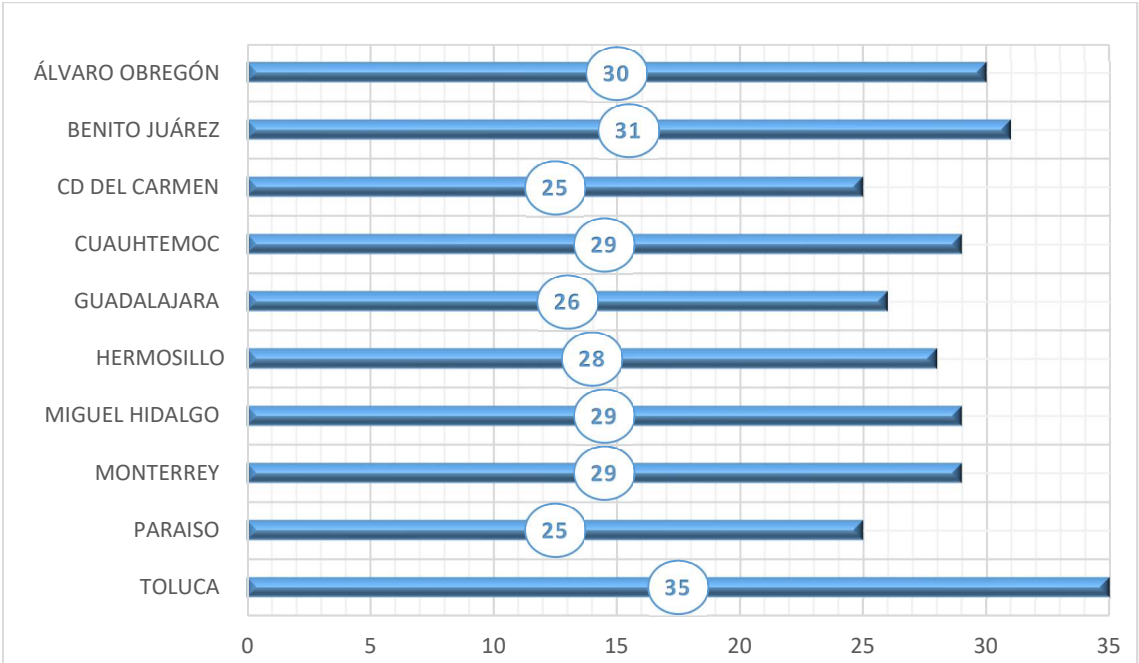
Sin embargo, suspende en las fases que mejor podrían ejemplificar el uso de TIC web 2.0 en tareas y actividades de gobierno.

A continuación, se muestra a detalle el estado que presenta cada sección en cada uno de los portales.

I. Información

Esta primera categoría, compuesta por 35 ítems (puntos), evalúa la información que ofrece la página web en seis aspectos clave: a) Información completa y detallada del autor, b) Información multimedia, c) Organización de la información, d) Actualización de la información e) Accesibilidad y f) Transparencia.

Gráfico 7.1 Puntuación promedio en la sección de Información

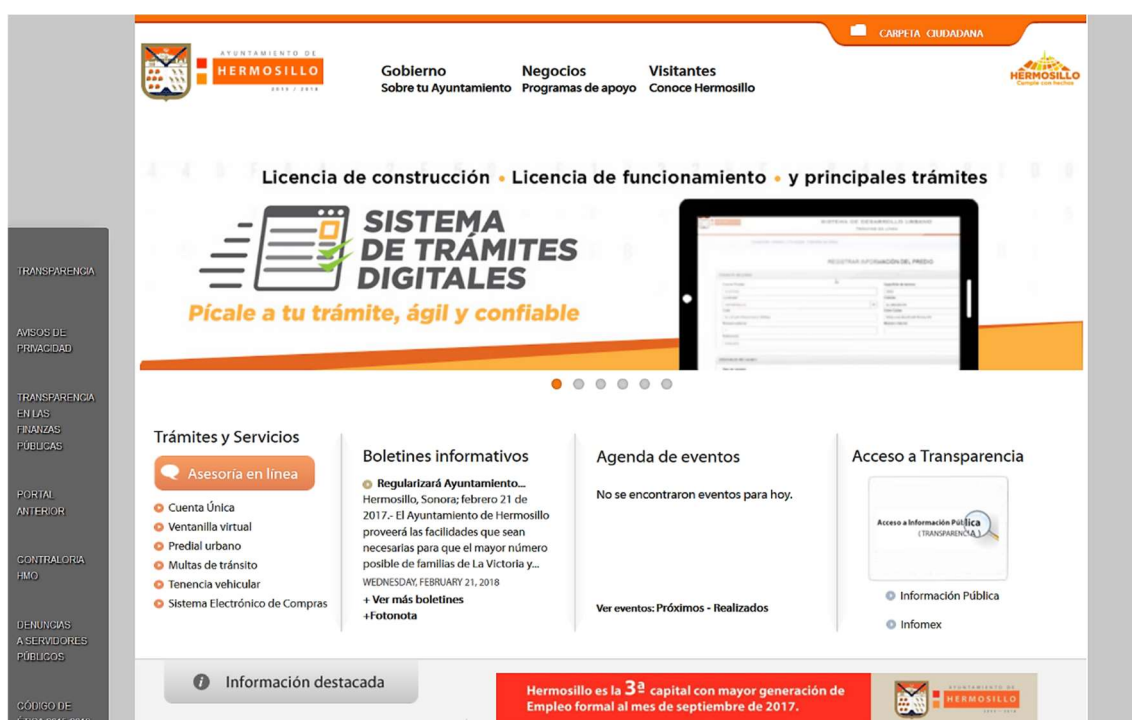


Los comportamientos en general de esta sección son bastante completos y satisfactorios por parte de todos los sujetos analizados. Como lo muestra el *Gráfico 7.1*, sólo los portales de Paraíso, Carmen y Guadalajara promediaron entre 25-26 puntos, que representa cubrir el 70% de los ítems solicitados. En contraparte, Toluca logró puntuar siempre los 35 puntos requeridos.

La pérdida de puntos en esta sección se concentró en los indicadores: accesibilidad, sobre todo en los puntos que tienen que ver con opciones de idiomas, acceso a personas con alguna discapacidad y problemas de navegación. Así como en la parte de organización de la información.

En contraparte, todos los portales cuentan con un área dentro de Transparencia. Con información bastante completa de directorio de funcionarios, sueldos, gasto, estructuras orgánicas, etc. De igual forma se observan en todos los casos secciones para trámites y servicios (Imagen 7.2), no todos para la realización en línea, pero al menos con instrucciones precisas para su realización o solicitud.

Imagen 7.2 Portal de Hermosillo



Los campos de actualización de la información y la información multimedia fueron muy bien cumplimentados a lo largo de la evaluación, incluso en exceso, pues en algunos casos, como Toluca (imagen 7.3), los accesos principales vienen cargados de notas para publicitar lo logros del gobierno en turno.

Imagen 7.3 Portal de Toluca



Tabla 7.1 Porcentaje de cumplimiento en Información

PORTAL	% DE CUMPLIMIENTO
TOLUCA	100%
BENITO JUÁREZ	89%
ÁLVARO OBREGÓN	86%
MONTERREY	83%
CUAUHTEMOC	83%
MIGUEL HIDALGO	83%
HERMOSILLO	80%
GUADALAJARA	74%
CD DEL CARMEN	71%
PARAISO	71%

II. Interacción

Compuesta por 28 ítems (puntos), esta sección indaga sobre los niveles de comunicación entre los usuarios de la página, que en este caso serían los funcionarios y los propios ciudadanos. Enfocándose en los siguientes aspectos: a) Contacto con webmaster y/o atención ciudadana, b) Obtención de formatos en línea, c) Comunicación con funcionarios, d) Búsquedas de información, e) Personalización de la página y f) Dinamismo informativo.

El cumplimiento por portal varía según el caso, por ejemplo, Toluca y Guadalajara tienen habilitadas funciones para chat y atención en línea. Pero son los únicos. En general no existe comunicación con funcionarios o responsables de la página.

Como puede apreciarse en el *Grafico 7.2*, los diez portales tuvieron problemas para cumplimentar esta sección. Este es uno de los principales indicadores para determinar los bajos niveles de comunicación que existen entre funcionarios y ciudadanía.

Grafico 7.2 Puntuación promedio en la sección de Interacción

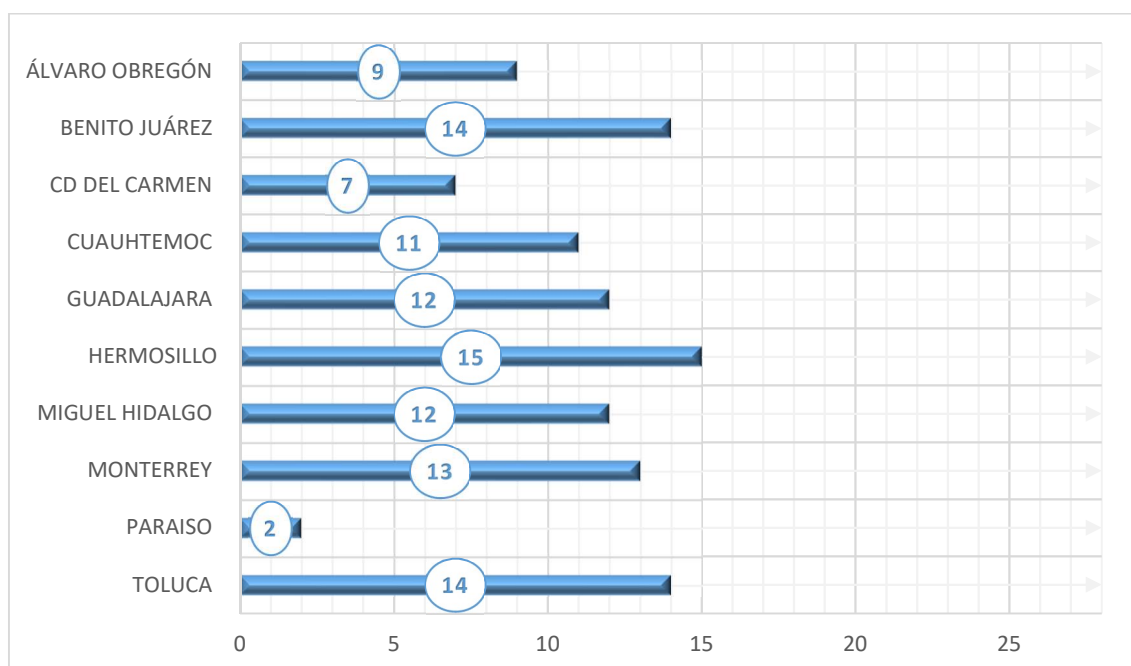


Tabla 7.2 Porcentaje de cumplimiento en Interacción

PORTAL	% DE CUMPLIMIENTO
HERMOSILLO	54%
TOLUCA	50%
BENITO JUÁREZ	50%
MONTERREY	46%
GUADALAJARA	43%
MIGUEL HIDALGO	43%
CUAUHTEMOC	39%
ÁLVARO OBREGÓN	32%
CD DEL CARMEN	25%
PARAISO	7%

Como se puede apreciar en la *Tabla 7.2*, las puntuaciones generales en esta sección son bastante bajas, de hecho, ningún portal alcanza a cubrir si quiera el 60% de activos solicitados. Lo que habla de portales con diseños en vertical con información desde el órgano público a los ciudadanos sin capacidad de interpelación.

III. Transacción

Esta sección evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea, y en los casos de que sí sea posible, verificar la seguridad del proceso. Consta de 16 activos enfocados en: a) Pagos en línea, b) Seguridad, c) Trámites, d) Multas, e) Impuestos y f) Licitaciones.

Guadalajara, Toluca y Monterrey fueron los portales mejor puntuados en esta área, alcanzando de entre 12/14 puntos promedio. Su oferta en esta sección es bastante completa pues, además de pagos en línea, ofrecen una gama de servicios online al ciudadano.

Grafico 7.3 Puntuación promedio en la sección de Transacción

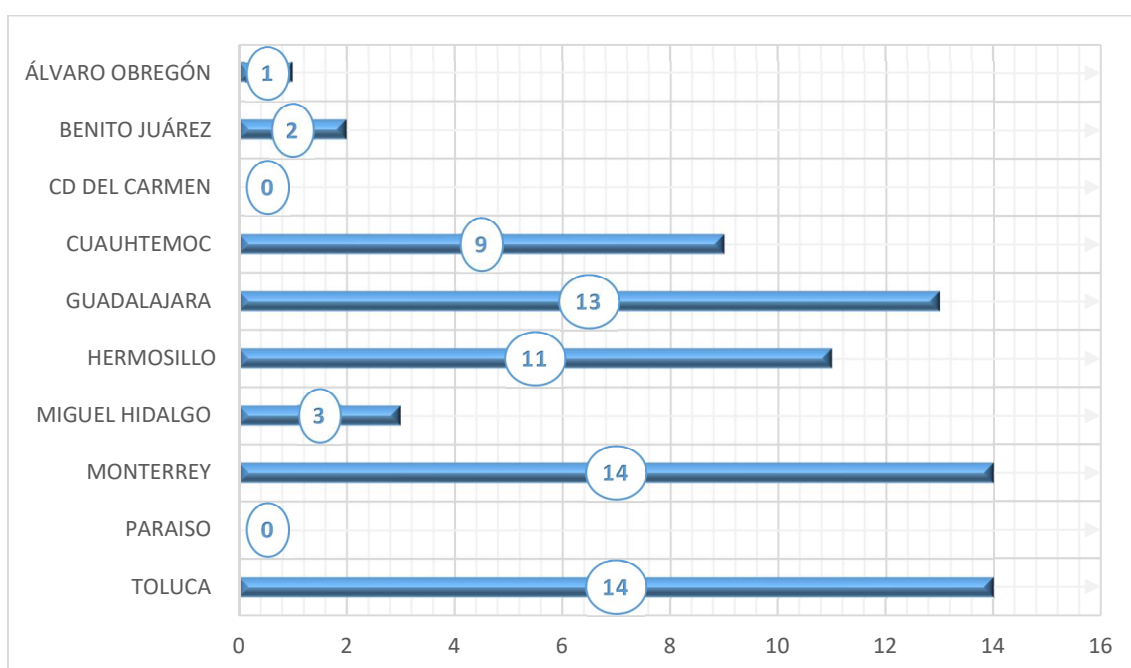


Tabla 7.3 Porcentaje de cumplimiento en Transacción

PORTAL	% DE CUMPLIMIENTO
MONTERREY	88%
TOLUCA	88%
GUADALAJARA	81%
HERMOSILLO	69%
CUAUHTEMOC	56%
MIGUEL HIDALGO	19%
BENITO JUÁREZ	13%
ÁLVARO OBREGÓN	6%
CD DEL CARMEN	0%
PARAISO	0%

Cabe aclarar que en el caso de los portales pertenecientes a la Ciudad de México: Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo, Álvaro Obregón y Benito Juárez, por legislación, tienen centralizado su sistema de

pagos en el gobierno estatal de la ciudad, de ahí que sus números sean tan pobres en esta sección. Aunque tampoco debería ser excusa para dejar descubierta el área o no incluir vínculos en dicha sección en los que se especifique a la ciudadanía donde poder realizar distintas transacciones.

Como ejemplo en esta sección, podemos ver el portal de Guadalajara que ofrece la opción de realizar el trámite en línea, personalización de la cuenta, así como instrucciones claras sobre cómo proceder y las características del trámite.

Imagen 7.4 Portal de Guadalajara



Sólo la mitad de los portales ofrecen transacciones en línea, no podemos decir que se trate de un área fuerte en la mayoría de los portales, pese a tratarse de un indicador bastante solicitado. En general, aún están pendientes mejoras en esta área, pues es un campo en pleno desarrollo a nivel comercial y que en la mayoría de los casos se ofrecen pagos en línea seguros. La incorporación de

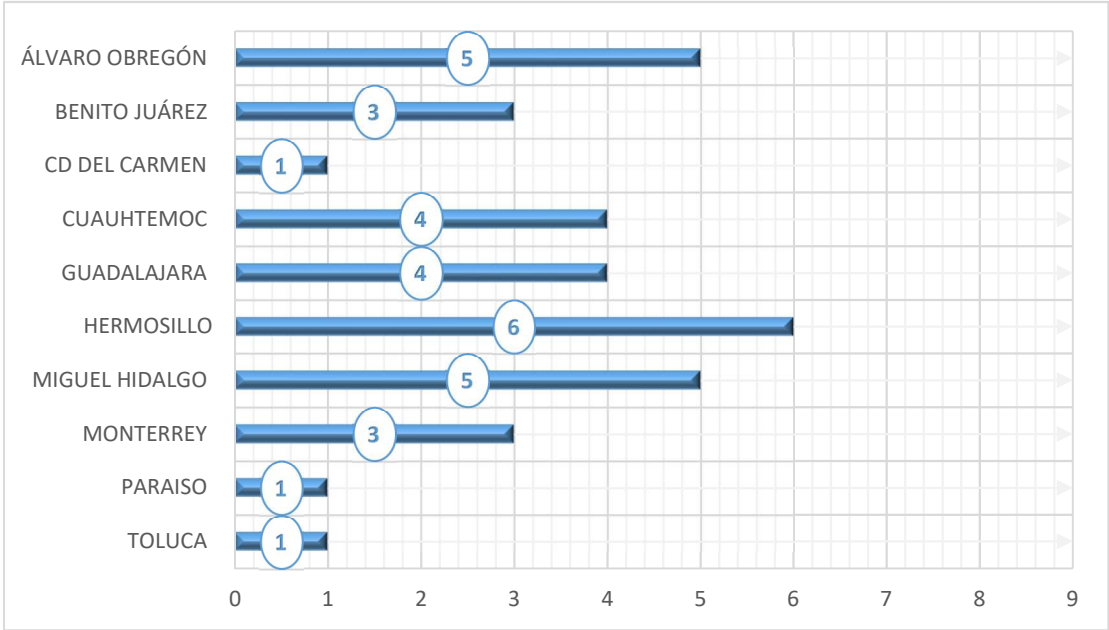
transacciones en línea deberá ofrecer garantías y fiabilidad para la realización de distintos pagos.

Las puntuaciones más altas en esta área (Monterrey, Toluca, Guadalajara y Hermosillo) enfocan sus transacciones principalmente en tres pagos. Impuesto predial, tenencia vehicular y multas de tránsito. En el caso de Cuauhtémoc, no ofrece transacciones en línea, aunque sí dispone de enlaces con el gobierno de la Ciudad de México en materia de pagos y transacciones. No así Paraíso y Cd. del Carmen que no presentan ningún vínculo o referencias en esta materia.

IV. Integración

Este apartado verifica las relaciones que tiene el portal con otros niveles de gobierno tanto federal como municipal. La puntuación máxima por obtener es de 9 puntos. Se evalúa si el portal cuenta con una sección sobre el Gobierno Federal; si se da información sobre el gobierno estatal; si hay ligas hacia las legislaturas; si se tiene acceso a tramites en diferentes dependencias o si hay uniformidad de diseños con otras páginas asociadas.

Grafico 7.4 Puntuación promedio en la sección de Integración



El resultado de las puntuaciones en el Grafico 7.4 nos muestra claramente los problemas de integración y vinculación que tienen todos los portales con las distintas figuras y órdenes de gobierno.

El portal de Álvaro Obregón ejemplifica las conexiones que se pueden derivar desde el portal hacia otros nivel y áreas de gobierno. A pesar de no tener muchas referencias, al menos se pueden ver enlaces a tramites de carácter estatal y nacional.

Imagen 7.5 Portal Álvaro Obregón

Ofrecen servicios de salud bucal gratuitos a familias en Álvaro Obregón

Ver más...

ZONAS TURÍSTICAS en Álvaro Obregón

Click aquí para más información...

En Álvaro Obregón, seguimos trabajando juntos

www.dao.gob.mx

Vive Álvaro Obregón

- Albercas
- Restaurante
- Cine
- Deportivos
- Centros comerciales
- Bancos
- Parques
- Parques Acuáticos
- Casa del Adulto Mayor
- Bibliotecas
- Escuelas
- Clases INEA

Servicios delegacionales

- Empleo
- Registro Civil
- Clínica Veterinaria Delegacional
- Correo Institucional
- Licencias y Control Vehicular
- 072 Atención Ciudadana
- Servicio Militar
- Pasaporte

DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DE LA CDMX +

DEPÓSITOS VEHICULARES

COLOR DE ENCHORDADO	TERMINACIÓN DE PLACA	DÍA QUE NO CIRCULA	HOLOGRAMA 1 SABADOS	HOLOGRAMA 2 SABADOS
AMARILLO	5 y 6	LUNES	NO CIRCULAN PLACAS CON TERMINACIÓN IMPAR (1, 3, 5, 7, 9)	NO CIRCULAN NINGUN SABADO
ROSA	7 y 8	MARTES	NO CIRCULAN PLACAS CON TERMINACIÓN PAR (2, 4, 6, 8)	NO CIRCULAN NINGUN SABADO
ROJO	3 y 4	MIÉRCOLES	NO CIRCULAN PLACAS CON TERMINACIÓN PAR (2, 4, 6, 8)	NO CIRCULAN NINGUN SABADO
VERDE	1 y 2	JUEVES	NO CIRCULAN PLACAS CON TERMINACIÓN PAR (2, 4, 6, 8)	NO CIRCULAN NINGUN SABADO
AZUL	9 y 0	VIERNES	NO CIRCULAN PLACAS CON TERMINACIÓN PAR (2, 4, 6, 8)	NO CIRCULAN NINGUN SABADO

Un hecho que llama la atención en esta sección es la poca o nula relación que existe entre los portales locales con los distintos niveles de gobierno. Como puede apreciarse en el *Tabla 7.4*, la vinculación con otros gobiernos es muy baja y prácticamente inexistente con los poderes Legislativo y Judicial. Salvo casos como el

portal de Hermosillo y los cuatro de la ciudad de México, la otra mitad no tienen vinculación con otras áreas de la administración pública.

Tabla 7.4 Porcentaje de cumplimiento en Integración

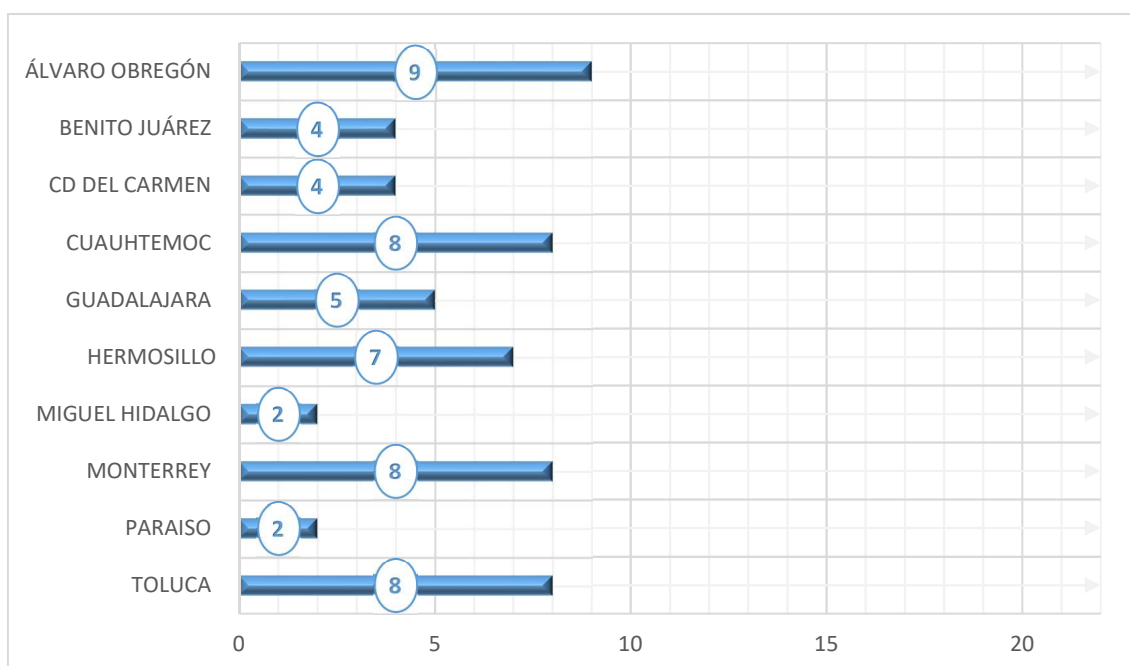
PORTAL	% DE CUMPLIMIENTO
<u>HERMOSILLO</u>	67%
<u>MIGUEL HIDALGO</u>	56%
<u>ÁLVARO OBREGÓN</u>	56%
<u>GUADALAJARA</u>	44%
<u>CUAUHTEMOC</u>	44%
<u>MONTERREY</u>	33%
<u>BENITO JUÁREZ</u>	33%
<u>TOLUCA</u>	11%
<u>CD DEL CARMEN</u>	11%
<u>PARAISO</u>	11%

V. Participación

Esta es sin duda una de las secciones que despertaron más interés en nuestro estudio. A pesar de tratarse de uno de los puntos nodales para la inclusión de la ciudadanía a las tareas de gobierno, aún existe una visible carencia en este apartado. Además, nos dice mucho de la poca comunicación entre ente público y la ciudadanía.

El apartado indaga sobre 22 puntos en concreto divididos en cuatro partes: a) Relación en línea entre funcionarios y ciudadanos, b) Ejercicios de voto electrónico, c) Refrendos sobre políticas públicas o iniciativas y d) Formas alternativas de participación, básicamente a través de redes sociales.

Grafico 7.5 Puntuación promedio en la sección de Participación



Como se puede observar, la puntuación más alta es de 9 puntos de un total de 22. Es la sección con la puntuación más baja de todas las evaluadas. La concentración de puntos los otorga el espacio dedicado a las redes sociales, en donde el 100% de los portales tiene presencia. Sin embargo, no existe ninguna otra referencia hacia otro tipo de participación que no sea a través de las redes sociales. Y de estas últimas destaca sobre todo el uso de Facebook, Twitter y YouTube, en las que todos los portales tienen cuentas activas.

La importancia que han adquirido las redes sociales para establecer vínculos directos de comunicación es un hecho latente pues los diez casos tienen cuentas activas dedicadas a este fin. Es verdad que en lo referente a la participación más específica a través del voto, encuestas o referendos aún es muy escasa.

Tabla 7.5 Porcentaje de cumplimiento en Participación

PORTAL	% DE CUMPLIMIENTO
<u>ÁLVARO OBREGÓN</u>	41%
<u>MONTERREY</u>	36%
<u>TOLUCA</u>	36%
<u>CUAUHTEMOC</u>	36%
<u>HERMOSILLO</u>	32%
<u>GUADALAJARA</u>	23%
<u>CD DEL CARMEN</u>	18%
<u>BENITO JUÁREZ</u>	18%
<u>PARAISO</u>	9%
<u>MIGUEL HIDALGO</u>	9%

VI. Desempeño del portal

En esta sección se evalúan las características técnicas del portal: a) Velocidad, b) Tráfico y c) Despliegue sin errores, por lo que se utilizaron una serie de herramientas externas en línea para las mediciones: www.validator.w3.org, <http://tools.pingdom.com/fpt/>, <http://www.alexa.com>. Cada portal presentó variaciones en sus diagnósticos e inclusive algún tipo de error en su funcionamiento y despliegue por lo que ninguno portal obtuvo el punto de este apartado.

La evaluación en esta sección consiste en un análisis en línea para verificar cómo se van cargando las páginas y lo principal es ver que el sitio se abre de la mejor manera, sin errores, que todas las imágenes se cargan correctamente.

El dato interesante que se desprende de esta sección es el que refiere le número de visitas que recibe cada portal y del cual damos cuenta más adelante en el diagnostico individual de cada sitio.

Tabla 7.6 Porcentaje de cumplimiento en Desempeño

PORTAL	% DE CUMPLIMIENTO
HERMOSILLO	Todo los portales presentaron algún tipo de error en su funcionamiento
TOLUCA	
CD DEL CARMEN	
MIGUEL HIDALGO	
BENITO JUÁREZ	
ÁLVARO OBREGÓN	
MONTERREY	
GUADALAJARA	
CUAUHTEMOC	
PARAISO	

VII. Diseño y estilo

Finalmente, esta última sección califica la imagen y organización del portal. Consta de 9 ítems a identificar. Se centra, como su nombre indica, en el impacto visual del portal, pero sobre todo trata de indagar en los requerimientos mínimos y satisfactorios de visualización. Se evalúa el árbol jerárquico de las páginas internas (*breadcrumbs*), títulos, buena relación figura fondo, navegación en tres clics o menos desde la página de inicio hasta la información que se busca, así como la organización general de la página.

Cada portal cuenta con un diseño propio y características particulares, por lo que, de manera general, se puede decir que todos ellos cumplen satisfactoriamente los requerimientos de la prueba.

Gráfico 7.6 Puntuación promedio en la sección de Integración

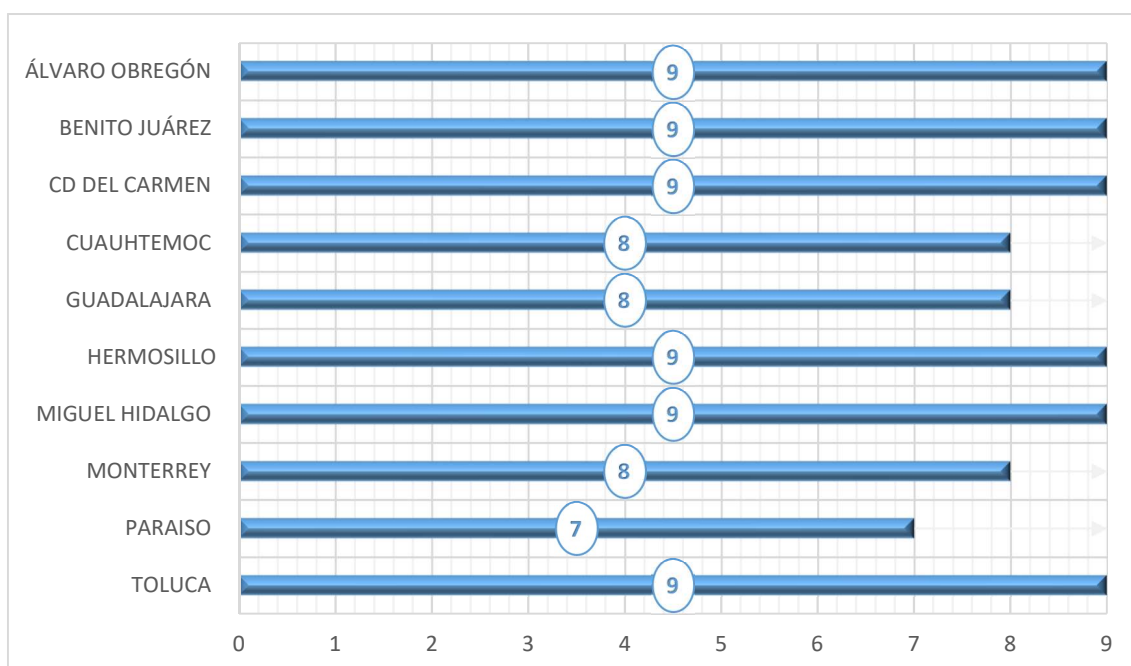


Tabla 7.7 Porcentaje de cumplimiento en Diseño y estilo

PORTAL	% DE CUMPLIMIENTO
HERMOSILLO	100%
TOLUCA	100%
CD DEL CARMEN	100%
MIGUEL HIDALGO	100%
BENITO JUÁREZ	100%
ÁLVARO OBREGÓN	100%
MONTERREY	89%
GUADALAJARA	89%
CUAUHTEMOC	89%
PARAISO	78%

3.3 Evolución de los portales web

En el siguiente Cuadro podemos observar la evolución de puntos obtenidos por cada portal durante el periodo de análisis, comparando la primera evaluación (febrero 2016) con la última (noviembre 2016).

Se puede apreciar una variación interesante en los puntajes obtenidos por cada portal. En seis de ellos hubo una mejora en los resultados por lo que se puede hablar de una evolución positiva desde el inicio de la investigación a la fecha, mientras que tres tuvieron pérdidas significativas, aunque mantuvieron sus estándares de cumplimiento.

Cuadro 7.5 Evolución de puntuaciones por portal

		feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov
1	HERMOSILLO	91	91	91	91	91	87	87	94	76	76
2	MONTERREY	67	67	67	67	67	64	64	66	75	75
3	TOLUCA	77	78	78	78	78	75	75	78	75	81
4	GUADALAJARA	91	91	91	91	91	88	88	81	68	68
5	CD DEL CARMEN	42	42	42	42	42	40	40	55	46	46
6	PARAISO	0	0	0	43	43	42	42	43	37	37
7	CUAUHTEMOC	45	51	51	0	51	47	46	65	69	69
8	MIGUEL HIDALGO	0	35	58	48	45	45	45	58	58	60
9	BENITO JUÁREZ	59	59	59	59	59	56	56	65	63	63
10	ÁLVARO OBREGÓN	76	78	78	78	78	74	74	71	63	63

De los portales que tuvieron pérdidas significativas de puntos, concretamente los casos de Hermosillo, Guadalajara y Álvaro

Obregón, la variación negativa de puntos obedeció a un rediseño de varios elementos de la página web por parte de los administradores, que de acuerdo con los datos recabados disminuyeron su funcionalidad.

Dichas reestructuraciones resultaron contraproducentes, pues se vio afectado el posicionamiento del portal con respecto al número de visitas y usuarios, ya que le acarrearón un descenso, como lo veremos más adelante.

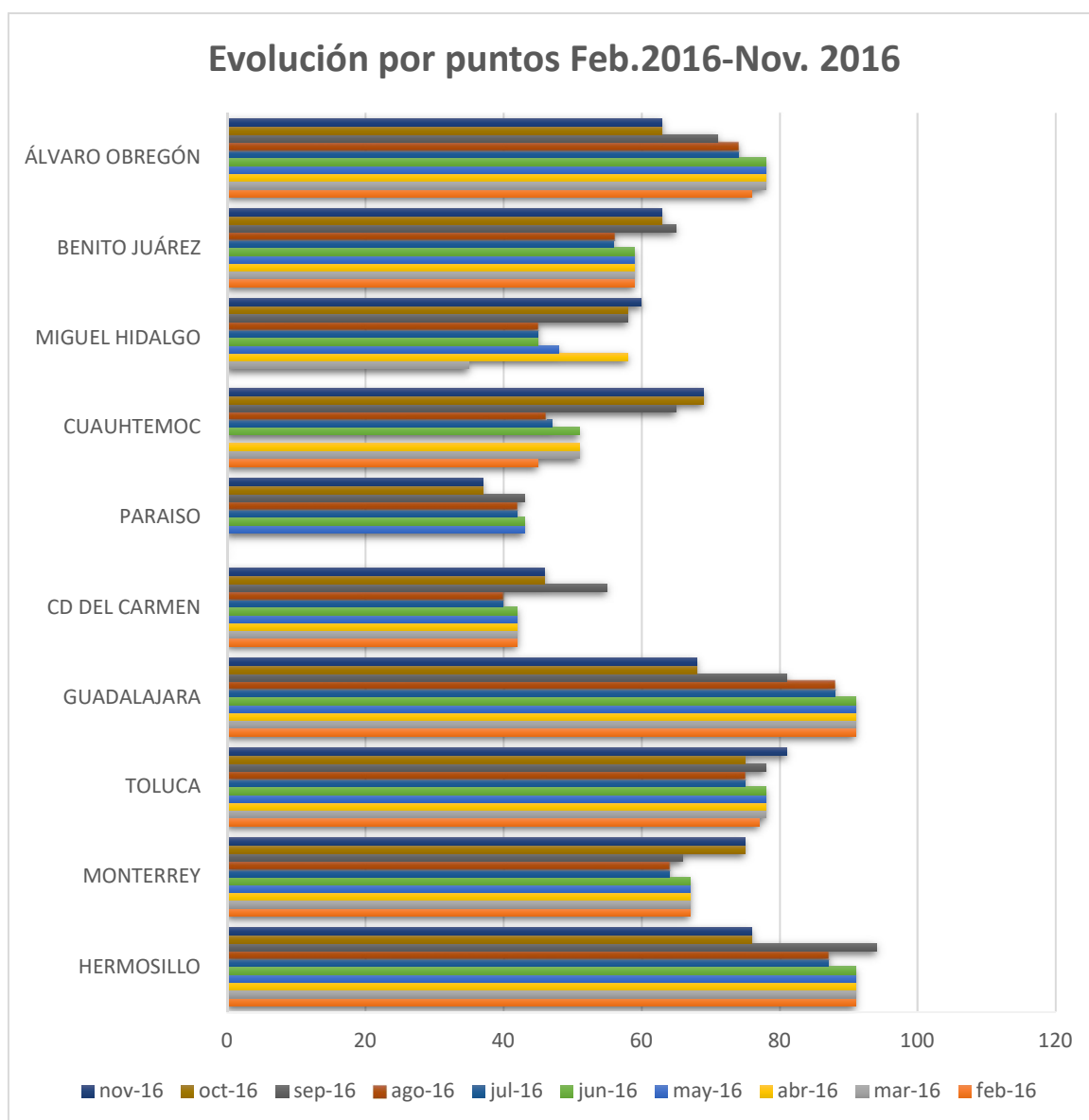
En suma, la mayor parte de las variaciones que se aprecian en los puntajes totales tienen que ver con la constante actualización de contenidos de que es objeto la página web. Como se puede ver que, de un total de 120 punto posibles, la mejor puntuación la obtuvieron Hermosillo y Guadalajara con 91 puntos en períodos de enero a junio. Mientras que las puntuaciones más bajas las obtuvo Paraíso con períodos en los que sólo obtuvo 37 puntos.

En los casos de Miguel Hidalgo el mes de febrero, Cuauhtémoc en mayo y Paraíso de febrero al mes de abril, no se pudieron realizar las evaluaciones pertinentes por problemas técnicos en los portales, ya que la página no era funcional o estaba fuera de servicio. Por lo que esos meses la calificación fue de cero puntos.

En líneas generales, se puede concluir que los portales web analizados no sacan provecho de las TIC para el ejercicio de sus tareas. Resulta escasa o nula su actuación para incentivar la comunicación y participación de los ciudadanos dentro de sus portales.

Por el contrario, se pudieron ubicar buenas prácticas en los indicadores de transparencia e información. Identificando a los portales de Hermosillo, Toluca como las entidades más completas, aunque aún lejos de ofrecer servicios electrónicos de calidad.

Gráfico 7.6 Evolución por portal de febrero a noviembre de 2016



4. DIAGNÓSTICO INDIVIDUAL POR PORTAL

A continuación, presentamos el análisis por página web de los diez gobiernos seleccionados para poder determinar una visión general de su funcionalidad y el grado de comunicación con la ciudadanía. La metodología de recogida de datos se constituyó en una herramienta valida y fiable para diagnosticar el estado que mantienen los sitios en internet de los gobiernos locales en relación con su contenido y funcionalidad. Es cierto que, en muchos casos, la herramienta no evalúa la existencia o no de un indicador, sino la facilidad con la que un usuario puede ubicar la información de forma rápida.

A grandes rasgos, el principal hecho a destacar es la constante mejora y actualización a la que dichos portales se encuentran sometidos. El 100% de los casos recibieron actualizaciones periódicas por lo menos una vez por semana. La sección más completa es la dedicada al ámbito informativo, pero en contraste, en lo concerniente al terreno de la interacción y la participación, aún queda mucho por hacer, ya que todos los casos se quedan cortos en sus propuestas de relación con la ciudadanía.

Estamos seguros, pues así lo demuestran los datos recabados, que los portales seguirán mejorando y convirtiéndose en plataformas de colaboración e interacción en la medida que integren servicios y aplicaciones *ad hoc* a las necesidades de la ciudadanía. En este período de revisión de diez meses hemos visto una satisfactoria evolución, no sólo en su contenido, sino también en el número de visitas recibidas, lo que los proyecta como interesantes espacios complementarios para la tarea de gobierno.

Hermosillo

El portal del Ayuntamiento de Hermosillo fue uno de los que obtuvo mejores puntuaciones a lo largo de la investigación. Las secciones de información, transacción e integración fueron las más completas. Destacando el apartado destinado a trámites, servicios e información.

Calificación: 74 (escala de 0-100). Puntuación promedio: 87.5.

Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	80 %
Interacción	54 %
Transacción	69 %
Integración	67 %
Participación	32 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	100 %

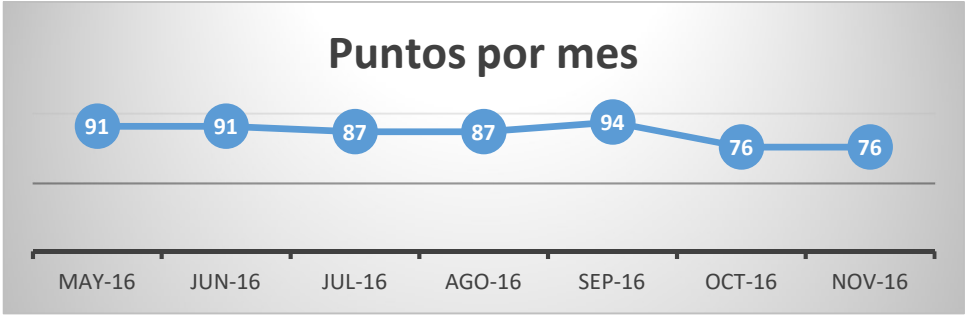
La sección de trámites presenta información completa de los pasos a seguir, el lugar donde dirigirte, en que horario y con la persona encargada, además de conocer los costos y requisitos de cada uno. Además, existe la posibilidad de descargar formatos y solicitudes, e inclusive hacer diversos trámites en línea.

En la sección de servicios se pueden consultar el adeudo de agua, predial urbano, tenencia municipal, multas de tránsito, atención ciudadana, vehículos en el corralón, convenios, denuncia contra servidores públicos, asesoría en línea, así como un apartado denominado carpeta ciudadana, en el que se puede acceder como usuario y personalizar los servicios.

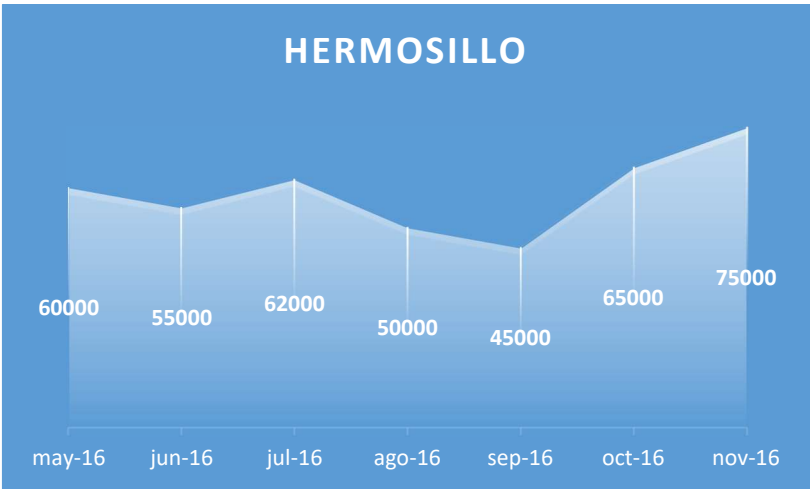
La sección de información pública es bastante completa, destaca la parte de transparencia, así como la actualización de la información. Además, presenta otros apartados de interés como boletines de prensa eventos, galería de fotos, videos, microblog, avisos, clima, búsqueda en el portal e información de la ciudad.

Los puntos obtenidos por mes mostraron variaciones sobre todo en los dos últimos meses de análisis. El portal perdió 18 puntos los meses de octubre y noviembre en comparación con septiembre que fue el mes que mejor puntaje reportó con 94 puntos.

La mayor pérdida de puntos fue en la sección de interacción, ya que se suprimieron algunos formatos que tenía la ciudadanía con los funcionarios principalmente el buzón de sugerencias, correos electrónicos y chats.



En coincidencia con la pérdida de puntos, los meses de octubre y noviembre registraron un aumento en el número de visitantes al portal. No tenemos certeza de que sea algo puntual o consecuencia de las modificaciones en la sección de interacción.



Monterrey

El portal del gobierno municipal de Monterrey tuvo un desempeño aceptable en gran medida por las secciones de información y transacción que destacaron por encima de las otras.

De acuerdo con la escala de calificaciones de 0-100, el portal obtuvo una calificación de 57 y una puntuación promedio de: 67.9

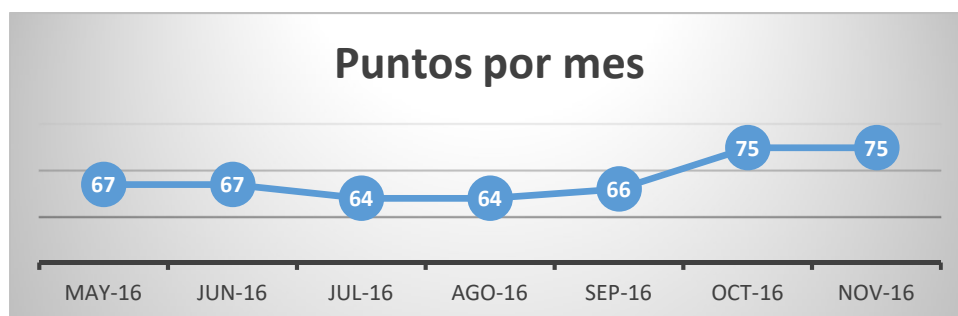
Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	83 %
Interacción	46 %
Transacción	88 %
Integración	33 %
Participación	36 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	89 %

En la sección de información destacó el apartado referente a transparencia, así como la parte designada a trámites y servicios que, pese a no tener muchas opciones para su tramitación en línea, ofrece información detallada sobre los procedimientos a seguir.

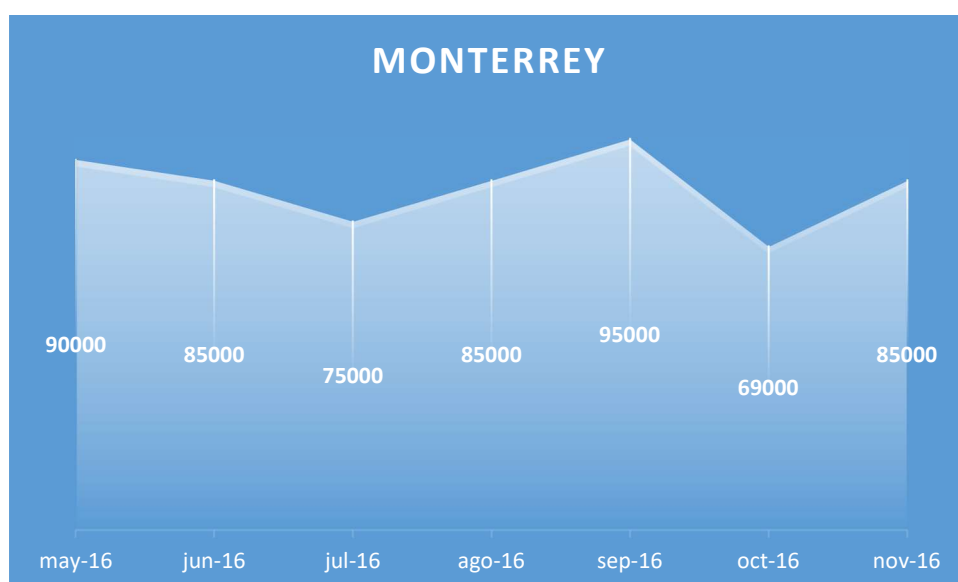
En lo referente a las transacciones en línea, a través del portal se pueden realizar pago de distintos impuestos principalmente el predial y el pago de multas de tránsito. Pese a tener una cantidad reducida de servicios ofertados para su tramitación en línea, los que existen cuentan con los parámetros de seguridad necesarios para considerar las transacciones seguras.

Un elemento interesante que destacar del portal es la transmisión en vivo de algunas actividades de interés público como son las sesiones del cabildo. De igual forma destaca el sistema electrónico para irregularidades de funcionarios públicos y un apartado de seguimiento de licitaciones que se puede realizar en línea.

Como se puede ver en el siguiente gráfico, la evolución del portal fue mejorando con el paso del tiempo. De alcanzar máximos de 67 puntos al inicio de la evaluación, los últimos dos meses mostraron avances significativos hasta llegar a los 75 puntos.



El número de visitantes se mantuvo constante durante el periodo de análisis, sumando en el mejor de los casos hasta 95 mil visitas en el mes de septiembre y rosando las 70 mil en su momento más bajo el mes de octubre.



Toluca

El portal web de ayuntamiento de Toluca fue el tercer mejor calificado sólo por detrás de Hermosillo y Guadalajara. Destaca el cumplimiento en la sección de información pues en la mayor parte del período cubrió el 100% de los indicadores.

Calificación 64. Puntuación promedio: 77.3

Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	100 %
Interacción	50 %
Transacción	88 %
Integración	11 %
Participación	36 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	100 %

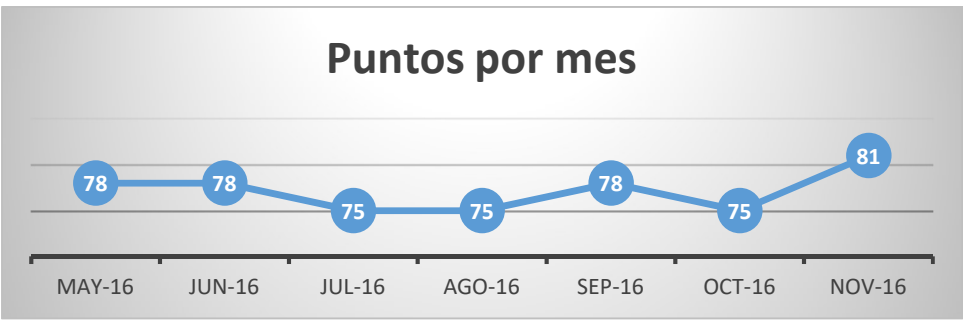
En general se trata de un portal bastante completo, la mayor parte de pérdida de puntos se concentran en la sección de integración y participación. Se deja descubierta la integración vertical y horizontal del gobierno con otras entidades políticas y se pone poca atención al ámbito de la participación e interacción.

Pese a que existe un espacio destinado a la atención en línea, este consiste propiamente en un número de teléfono fijo para orientación y atención ciudadana. Los sistemas de chat aún no están habilitados. Algo similar a lo que sucede con las cuentas de redes sociales de Facebook y Twitter. Existen los enlaces pero funcionan como simple tablón de anuncios, no hay interacción en ninguna de ellas.

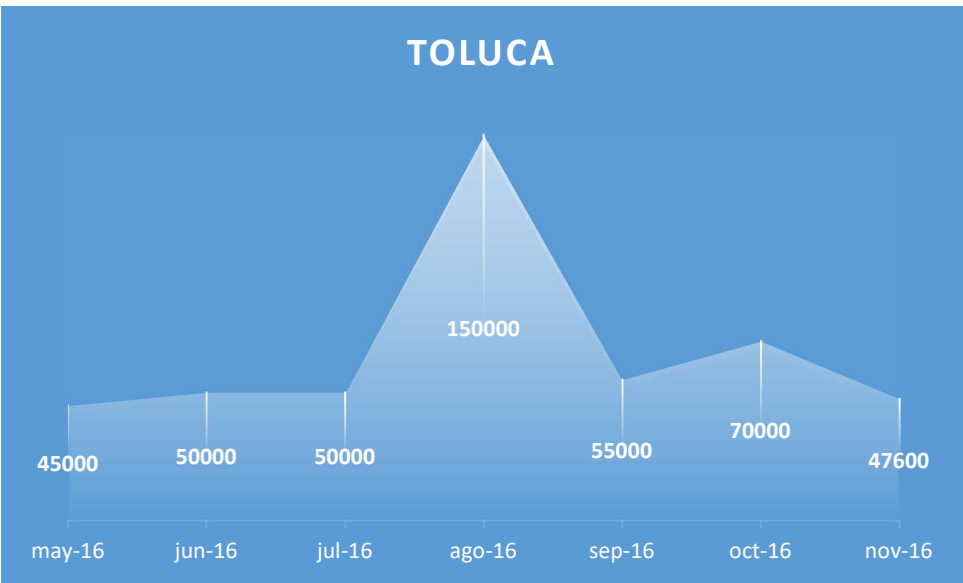
Destaca dentro del sitio web el portal de servicios al contribuyente, un espacio destinado ámbito fiscal, en el que se pueden hacer consultas y movimientos de distintas obligaciones, así como pagos y transacciones en línea.

Un hecho interesante fue que la etapa de evaluación coincidió con el inicio del nuevo gobierno municipal, por lo que muchas de las secciones permanecieron sin movimiento por largos períodos de tiempo.

Como se puede ver en el gráfico de la evolución por mes, la puntuación se mantuvo con muy ligeros cambios, aunque cabe decir que el último mes de evaluación tuvo una ligera mejoría hasta alcanzar los 81 puntos.



El número de visitas se mantuvo estable en el orden de los 50 mil usuarios por mes. Cifra que se ve alterada el mes de agosto en el que se registraron 150 mil visitantes. Es probable que dicha cifra esté relacionada con los apoyos escolares que el gobierno otorga cada inicio de ciclo escolar.



Guadalajara

El portal de gobierno de Guadalajara fue junto con el de Hermosillo el que mejor puntuación promedió a lo largo del estudio. Sin embargo, los dos últimos meses de análisis experimentó un cambio de diseño que le restó puntos de manera importante. Las principales funcionalidades que se vieron afectadas fueron las correspondientes al campo de la interacción, participación, y transacción. Por el bien del portal, se espera sólo haya sido un breve período de transición ya que el desempeño de este era de los mejores en el análisis.

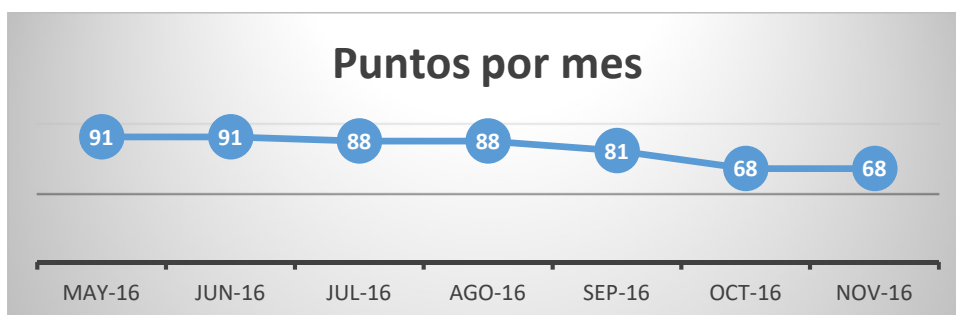
Calificación 71. Puntuación promedio: 84.8.

Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	74 %
Interacción	43 %
Transacción	81 %
Integración	44 %
Participación	23 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	89 %

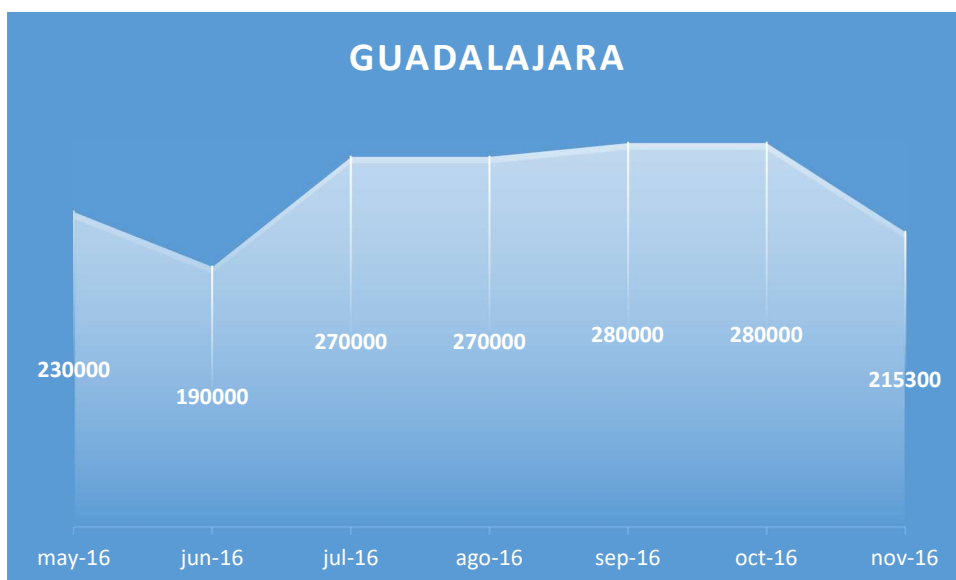
Destaca del portal la sección de trámites y servicios, ya que a diferencia de los demás portales, cuenta con una lista más amplia de acciones en línea, incluido un sistema para la valoración del desempeño gubernamental, así como una herramienta web de uso ciudadano para la consulta en línea de las compras del gobierno municipal. De igual forma, si se es proveedor, se podrá hacer uso del sistema para el envío de cotizaciones, revisar las requisiciones en las que participa, junto con el historial de sus participaciones.

La sección de participación dentro del portal reportó índices de baja puntuación, descargando todo el peso en las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, con importantes índices de actividad.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, hubo una baja en los puntos que se venían promediando mes a mes. De tener puntuaciones de 91 puntos al inicio de la medición, cerró la prueba con 68, lo que significó una pérdida de 23 puntos.



En lo que se refiere al número de visitas, por varios meses se mantuvo una constante con hasta 280 mil usuarios, pero que en el último mes perdió casi 65 visitantes, muy probablemente esta pérdida tenga que ver con el cambio que experimentó el portal que le llevó a perder puntos en su valoración general.



Ciudad del Carmen

El portal web del municipio de Carmen obtuvo la segunda calificación más baja de todos los portales analizados. La sección de información resultó ser la más completa con porcentajes de 70% de cumplimiento. Sin embargo, los apartados restantes tuvieron porcentajes muy bajos de cumplimiento.

La calificación obtenida por el portal fue de: 36. Mientras que la puntuación promedio estuvo en: 43.7.

Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	71 %
Interacción	25 %
Transacción	0 %
Integración	11 %
Participación	18 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	100 %

El diseño general cubre los requisitos de diseño y estilo, pero su contenido aún se encuentra lejos de constituir una herramienta eficaz para la interacción, la participación y la transacción. No existe ningún medio para interactuar con algún funcionario o responsable de la página. Tampoco permite transacciones ni pagos en línea.

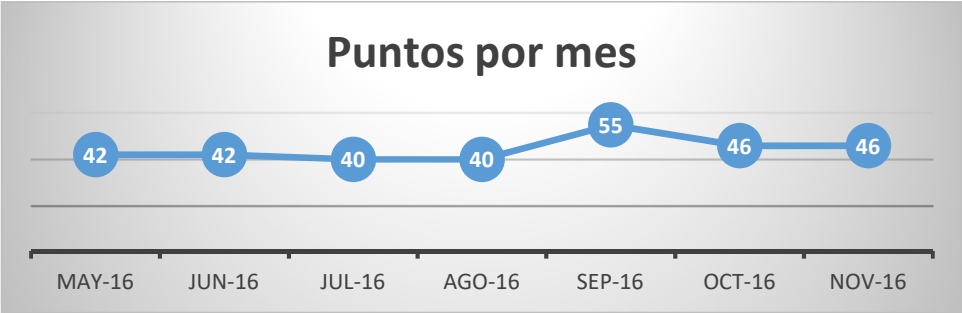
La parte destinada a trámites y servicios no es del todo completa, no se pueden descargar formatos y la información es básica.

Podría decirse que el portal se encuentra aún en la primera etapa de desarrollo al integrarse en su mayoría de páginas estáticas destinadas exclusivamente a ofrecer información.

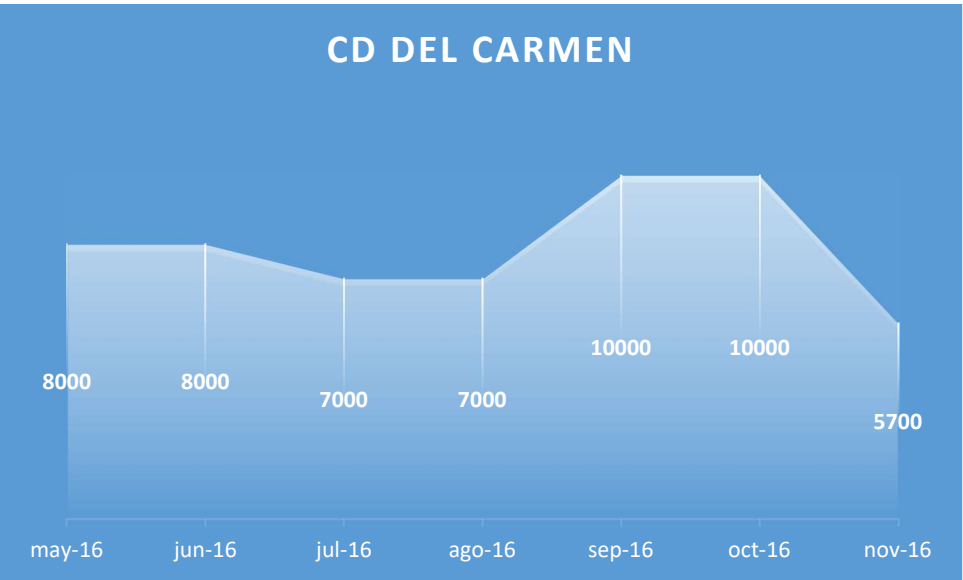
Pese a la gran relevancia que tiene la ciudad de Carmen para la economía del país, ya que cuentan con uno de los complejos petroleros más grandes del mundo, no existe ninguna referencia hacia el sector o algún

elemento que contribuya al acercamiento de algún tipo de servicio a este respecto.

Como se puede ver en la puros obtenido mes con mes, se mantuvo un patrón bastante regular con una ligera subida el mes de septiembre.



De igual forma, el portal no recibe muchas vistas, los números indican que llegó a tener un máximo de 10 mil visitantes los meses de septiembre y octubre. Quizá este sea uno de los motivos por los que el gobierno en turno no pone especial atención a la estrategia electrónica.



Paraíso

El portal del municipio de Paraíso ocupó el último lugar en la tabla de rankings de calificaciones. Descontando la sección de información, en la que, al igual que el portal de Carmen, cumplió al 70% con los indicadores solicitados, sus números en todas las áreas fueron los más bajos de la evaluación.

Calificación: 24. Puntuación promedio: 28.7

Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	71 %
Interacción	7%
Transacción	0 %
Integración	11 %
Participación	9 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	78%

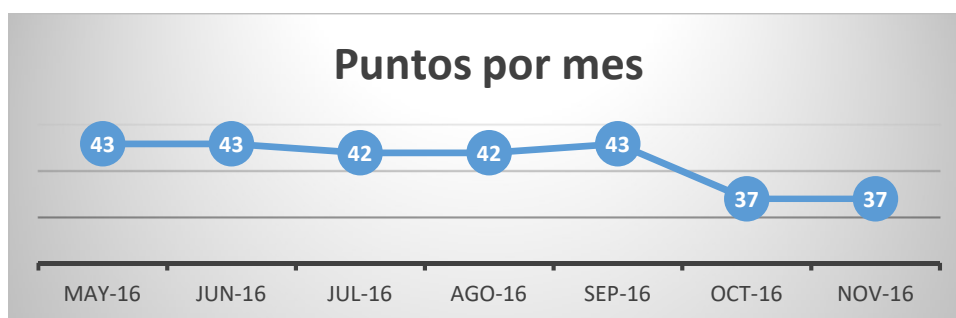
En línea con el portal del municipio de Carmen, el sitio web de Paraíso no permite ninguna interacción con funcionarios públicos, tampoco se pueden realizar pagos o descargas de documentos.

No existe ninguna referencia hacia gobiernos en escala vertical u horizontal, ni siquiera algún enlace con otras dependencias para trámites o servicios.

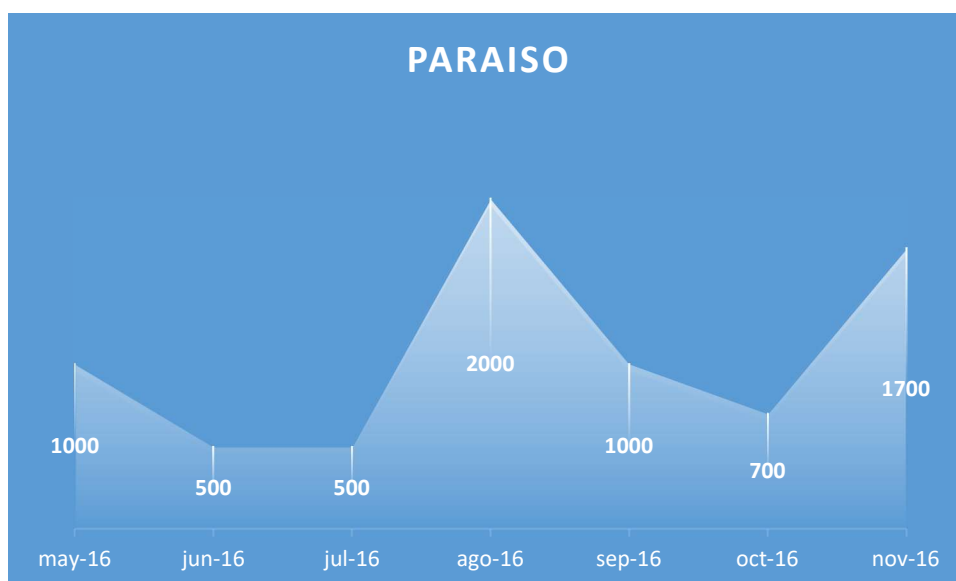
En el ramo de la participación, existe un vínculo para la cuenta de Facebook del gobierno, la cual sólo es utilizada para la promoción de eventos.

Una de las razones por la que el portal reportó números tan bajos en su promedio fue debido a que del mes de febrero al mes de abril el sitio se encontraba "en construcción" por lo que no era posible tener acceso al mismo.

Posteriormente el sitio tuvo un comportamiento más o menos estable hasta el mes de octubre y noviembre en los que descendió aún más en puntuación sumando promedios de 37 puntos.



En referencia al número de vistas, como se puede ver en el gráfico la demanda del sitio es muy baja, el mes de agosto se registró el nivel más alto de usuarios con 2 mil, sin embargo, este dato contrasta con los escasos 500 visitantes que se registraron los meses de julio y agosto.



Cuauhtémoc

El portal de la Delegación de Cuauhtémoc en la Ciudad de México obtuvo una calificación de 41 y una puntuación promedio de: 49.4 de cumplimiento.

Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	83 %
Interacción	39 %
Transacción	56 %
Integración	44 %
Participación	36 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	89 %

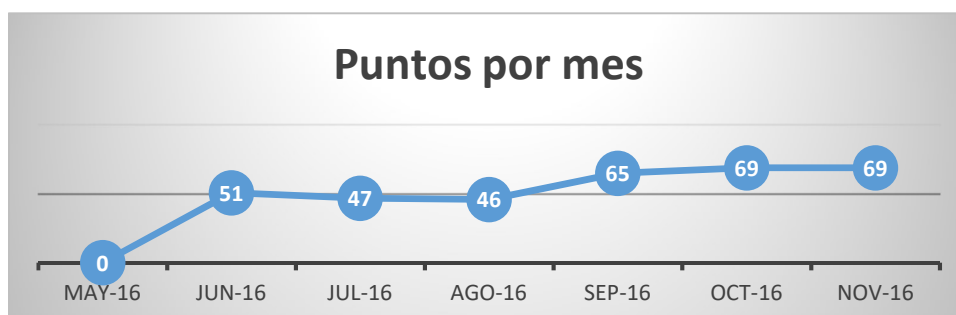
Como la mayor parte de los portales analizados la secciones mejor cumplimentadas fueron la de información y en especial el apartado específico de transparencia.

Es un portal en el que se nota una tendencia a favorecer asuntos relacionados con la transparencia y colocar información relacionada con acciones específicas de manejo del presupuesto de órgano público. Al grado de colocar en un segundo término los asuntos referentes a tramites y servicios.

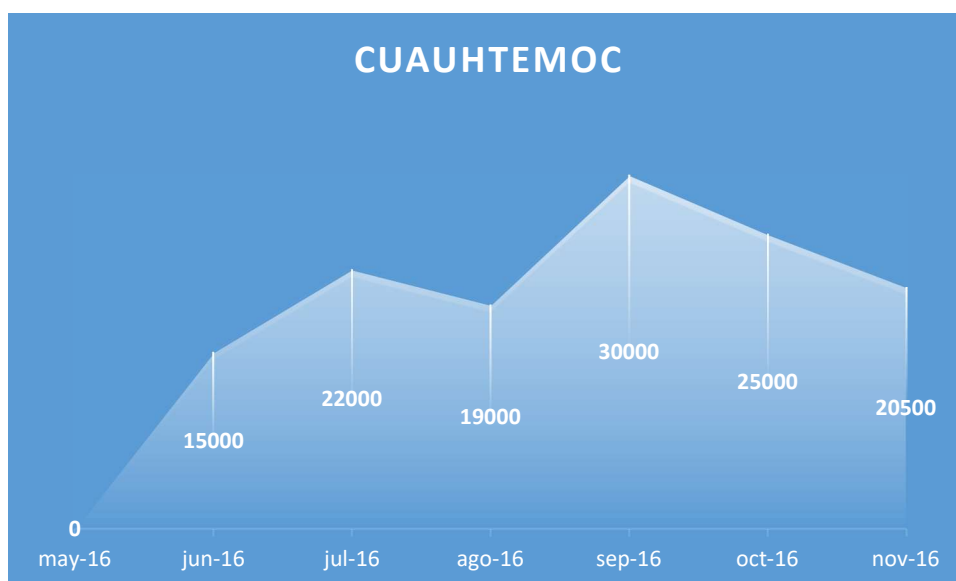
Las secciones de interacción, integración y participación aún se encuentran lejos en proceso estático sin aportar elementos claros para su avance. Destaca quizá el ámbito de la transacción, que pese a no ofrecer pagos en línea directamente, sí ofrece vínculos hacia las instancias correspondientes para la tramitación de pagos y otros servicios de demanda ciudadana.

A lo largo del análisis dicho portal experimentó un cambio de diseño e imagen debido a la entrada de una nueva administración al frente del gobierno. Por tal motivo, el mes de mayo es sitio estuvo inaccesible lo que causó un descenso en sus promedios generales.

Pese a ello, la evolución del portal mostró una tendencia en positivo al ir mejorando mes con mes. Para cerrar casi 20 puntos arriba de cómo se encontraba al inicio de la evaluación.



Como lo muestran el número de visitas recibidas, se trata de un portal con un número de usuarios importante, con hasta 300 mil visitantes el mes de septiembre.



Miguel Hidalgo

El portal de la Delegación Miguel Hidalgo tuvo un desempeño intermedio a lo largo del análisis. Como lo muestran los números, el ámbito de la información es el que mejor se cumplió, aunque con porcentajes bajos en las siguientes secciones.

Calificación: 38. Puntuación promedio: 45.2

Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	83 %
Interacción	43 %
Transacción	19 %
Integración	56 %
Participación	9 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	100 %

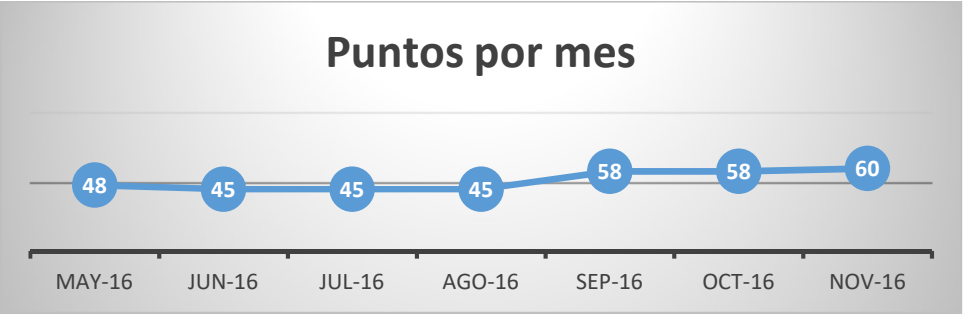
El mes de febrero el sitio no estuvo disponible, argumentándose cuestiones técnicas, por lo que ese mes le restó puntos a su promedio general.

Destaca en el portal una sección dedicada al gobierno abierto, que, si bien no es del todo completa como se plantea a nivel nacional, representa un primer esfuerzo en esta materia.

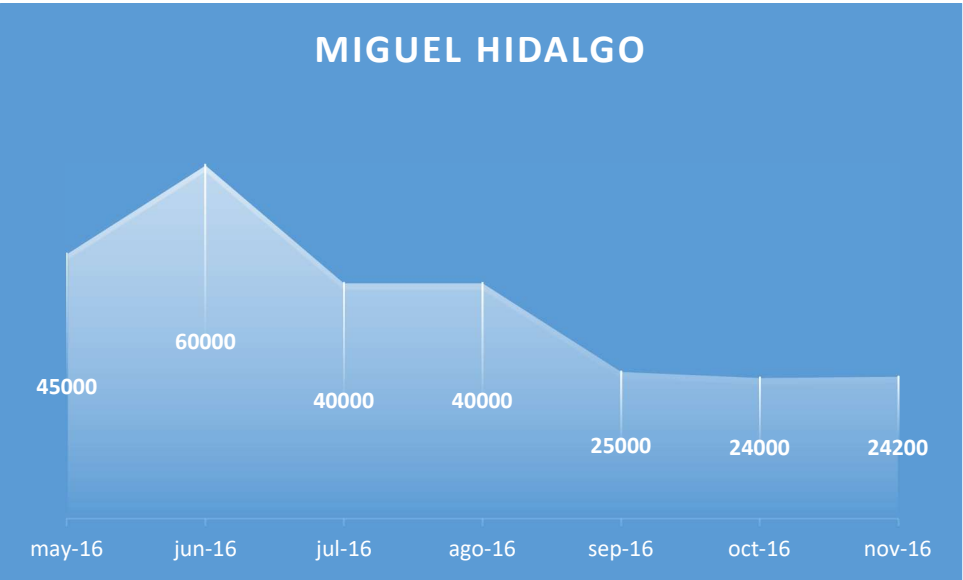
Se trata de un portal dentro del portal principal que informa sobre las actividades que realiza la Delegación a través de catálogos al alcance de todos, en formatos digitales, estándar y abiertos para el uso de la ciudadanía.

Es posible ver las tendencias de una política o comparar el trabajo de distintas secciones del gobierno. Incluso es posible darse de alta e iniciar sesión privada para realizar sugerencias sobre las políticas del gobierno aplicadas en las diferentes áreas de la delegación.

El lanzamiento del portal de datos abiertos inició el mes de septiembre, con lo que se empezó a dar cumplimiento a distintos indicadores elevaron la puntuación del portal.



La tendencia en el número de visitantes es variable, si bien hubo meses como el de junio que se tuvieron hasta 60 mil vistas, la última parte del período, en coincidencia con la mejora en algunas secciones del portal, fue que se registraron los índices más bajos en el número de visitas con 24 mil aproximadamente.



Benito Juárez

La delegación Benito Juárez tuvo un desempeño intermedio a lo largo del análisis. Pese a tener mejores números en la sección de interacción que sus similares en la Ciudad de México, no le fueron suficientes para alcanzar niveles satisfactorios de desempeño.

La calificación obtenida por el portal fue de: 49. Promediando una puntuación de: 59.8 mensual.

Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	89 %
Interacción	50 %
Transacción	13 %
Integración	33 %
Participación	18 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	100 %

El ámbito que destacar del portal es el destinado a los trámites y servicios. Se trata de una sección muy completa, con una larga lista de gestiones que se pueden realizar, así como los pasos a seguir para su tramitación *on line* o de manera presencial. Es posible descargar formatos pese a no ser la dependencia encargada de la gestión del servicio.

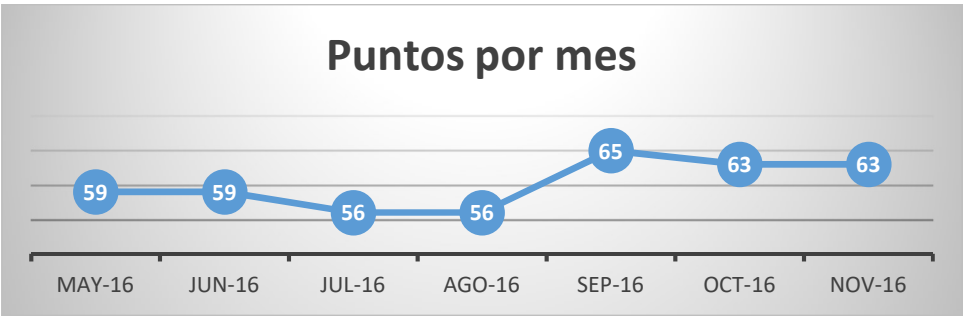
Cuenta con un interesante espacio denominado Centro de Soluciones Ciudadanas en el que se puede solicitar a través del sitio web atención para: alumbrado, calles, agua, servicios de limpieza, así como para efectuar alguna denuncia o enviar sugerencias y comentarios.

En contraparte, las secciones de transacción, integración y participación se encuentran desatendidas pues no cuentan con información precisa para estos rubros.

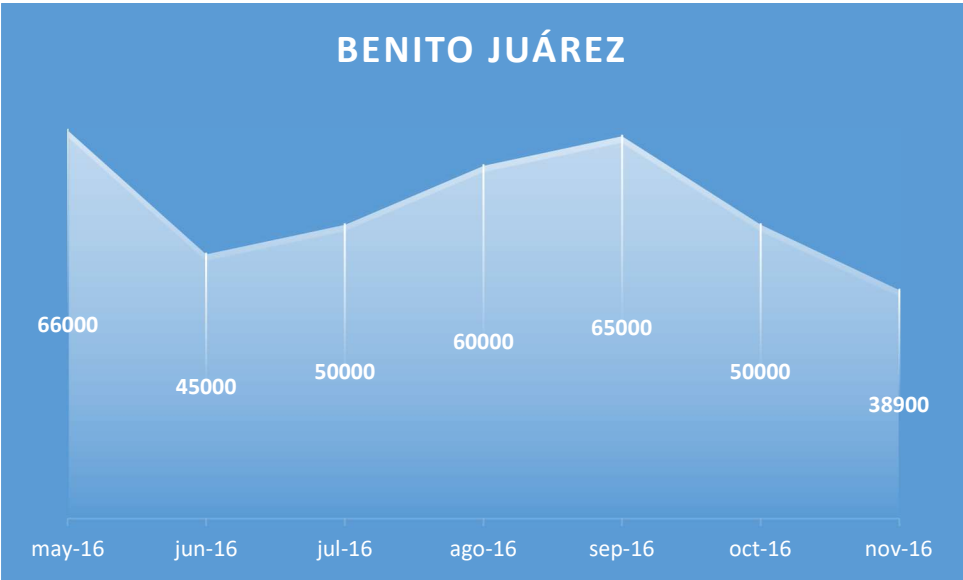
Como se había comentado con anterioridad, la centralización de los cobros por parte del gobierno de la Ciudad de México, limita el ámbito de la

transacción en línea. Aun con ello, no existe ningún vínculo que haga referencia a este hecho, como por ejemplo si lo hace la delegación Cuauhtémoc.

Al igual que en otros casos, a lo largo del análisis se observó una tendencia al alza con respecto al cumplimiento de los distintos indicadores. A pesar de ser una cantidad mínima, se ganaron de seis a cuatro puntos los últimos meses de la evaluación.



En relación con el número de visitantes, las cantidades variaron de acuerdo con los meses. Si bien es cierto que meses como el de mayo se alcanzaron 66 mil visitas, esta cifra cayó hasta los 39 mil el mes de noviembre.



Álvaro Obregón

El portal de la delegación Álvaro Obregón tuvo un desempeño intermedio, pero que, a diferencia de otros casos, fue de más a menos en cuanto al cumplimiento de los indicadores.

Al igual que todos los portales analizados, la sección mejor cumplimentada fue la de información, suspendiendo en las secciones restantes.

La calificación obtenida fue: 61. Mientras que la puntuación promedio rondó los 73.3.

Sección	Porcentaje de cumplimiento
Información	86 %
Interacción	32 %
Transacción	6 %
Integración	56 %
Participación	41 %
Desempeño	Con errores
Diseño y Estilo	100 %

De los puntos positivos del portal destaca la parte destinada a la integración, en la que se hace un esfuerzo por enlazar con otras áreas de gobierno, principalmente estatal, mediante el diseño de imágenes de referencia en una composición que sobresale por su diseño visual.

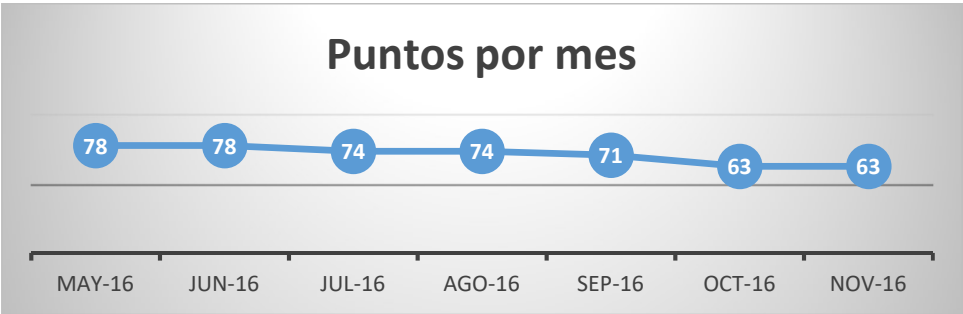
Un apartado que llama la atención es el denominado “gobierno digital” pues se trata de un espacio en el que se incluyen todos los trámites y servicios ofertados por la instancia local, ordenados de manera sencilla para su consulta, en el que se pueden ver las características específicas de cada uno de ellos.

Si bien la gran mayoría no se pueden realizar telemáticamente, si ofrecen el formato digital para que pueda ser presentado físicamente en las oficinas correspondientes.

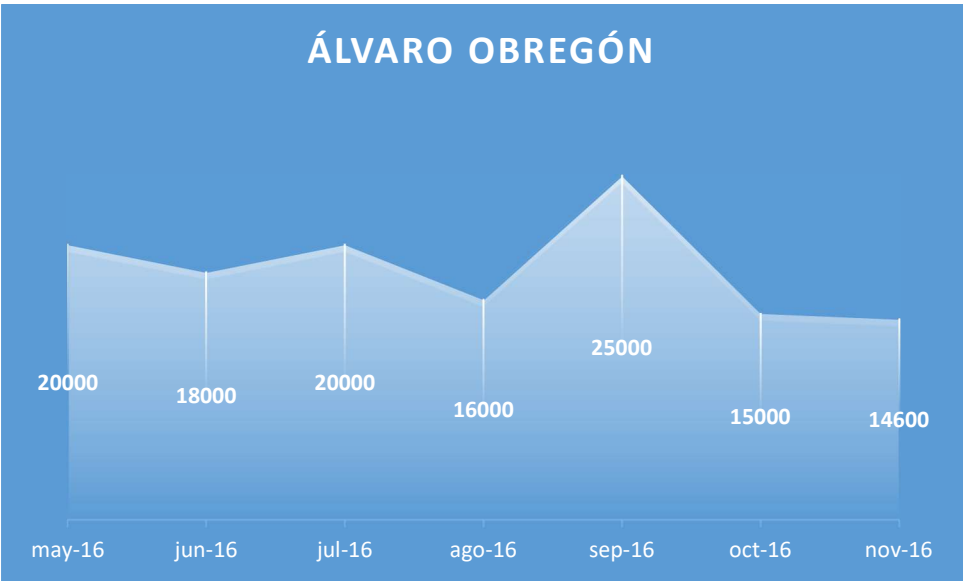
Llama la atención que se haya quitado del portal la opción que se ofrecía a personas con alguna discapacidad (principalmente ciegos y sordos) para

navegar a través de la página, ya que era un servicio que otorgaba un plus al sitio.

La evolución de puntos mostró una tendencia negativa, el portal perdió 15 desde el primer análisis hasta la última revisión. No fue un cambio drástico, sino que la pérdida de puntos se fue dando poco a poco, con algún punto específico cada mes como el que se menciona anteriormente, cuando se suprimió la opción de navegación para personas débiles visuales y con problemas de audición.



El número de visitas presentó variaciones mes a mes. Siendo como en todos los postales el mes de septiembre en que mayor demanda hubo con aproximadamente 25 mil visitantes.



Capítulo 8

Conclusiones de la investigación

A lo largo de nuestro trabajo se ha intentado ofrecer una perspectiva general de la incorporación y uso de las tecnologías en el espacio público. Teniendo como punto de partida la continua integración de medios electrónicos en las tareas y actividades de gobierno, nos interesó examinar los vínculos comunicativos que surgen entre las administraciones públicas y los ciudadanos a través de la utilización de páginas web.

Nuestro estudio se dividió en dos fases de investigación. Una primera, de carácter teórico, nos proporcionó una visión general del escenario imperante. Se revisó la literatura de los principales conceptos y características que definen a las sociedades del siglo XXI, así como la incorporación de TIC en la esfera pública. Posteriormente, una segunda fase, de carácter experimental, en la que se dio seguimiento a la funcionalidad de los sitios web de diez gobiernos locales mexicanos, de cara a indagar sobre los vínculos comunicativos entre ciudadanía y gobierno.

Durante el tiempo que duró la investigación notamos de primera mano la velocidad de penetración de las TIC. Muchas innovaciones tecnológicas han ido evolucionando a la par de esta tesis. Los gobiernos han empezado a trazar estrategias digitales para sus tareas cotidianas, en algunos casos exitosas, aunque aún con un largo camino por recorrer.

En líneas generales y a grandes rasgos, podemos decir que la adopción de tecnología por parte de los entes públicos afecta positivamente en el desarrollo y calidad de vida de la sociedad. Nuestro estudio corrobora que las herramientas y aplicaciones tecnológicas de última generación son componentes estratégicos para establecer vínculos de interacción entre ciudadanos y gobierno. Facilitan la acción comunicativa, y en el mejor de los casos, sirven para favorecer la aparición de iniciativas de gobierno conjuntas que contribuyen en la generación de gobernanza.

Al inicio de este trabajo nuestra pregunta era sencilla: De qué manera pueden las TIC favorecer el fenómeno comunicativo y amplificar las relaciones entre ciudadanía y gobierno. Consideramos que las páginas web institucionales

representan la plataforma de interacción más práctica y un medio de acceso factible para la comunicación y el ejercicio de la participación ciudadana.

Si bien los resultados de nuestra investigación no llegan a mostrar los niveles de e-Gobierno y e-Gobernanza que nos hubiese gustado averiguar, sí han resultado concluyentes para medir el grado de comunicación de un gobierno local con la ciudadanía, así como, conocer los niveles de funcionalidad de los portales institucionales. Hechos que nos ayudaron a confirmar la primera de nuestras hipótesis: Las TIC representan una alternativa real para la innovación gubernamental y favorecen la comunicación entre ciudadanía y gobierno.

La investigación realizada nos ha permitido aproximarnos a la realidad de las funciones digitales que presentan los gobiernos locales a través de sus páginas web. Después de una minuciosa revisión de febrero a noviembre de 2016 de los diez portales web más importantes del país a nivel local, logramos identificar las distintas estructuras que los conforman, su funcionamiento, así como, reconocer nuevos requerimientos y/o posibles mejoras.

De acuerdo con la metodología planteada, se reveló la funcionalidad que tiene cada portal de acuerdo con los indicadores de: Información, Interacción, Transacción, Integración, Participación, Desempeño y Diseño y Estilo. Para nuestro pesar, los resultados obtenidos evidenciaron la poca comunicación, así como las carencias en los puntos clave de nuestro interés: interacción, participación, transacción e integración. Se tiene la expectativa de que en un futuro cercano se pueda solventar esta problemática y que en lo sucesivo se vayan incorporando sistemas más eficaces para la comunicación y la interacción dentro de los portales. La evolución positiva en la mayoría de los sitios a lo largo del periodo de análisis nos hace confiar que así será.

Gracias a la investigación se pudo comprobar empíricamente la utilidad de determinados modelos de portal web en gobiernos locales, y verificar su viabilidad dentro del esquema de gobierno electrónico. De los primeros resultados a destacar se encuentra el funcionamiento y estado general de los portales. En un rango de puntuación de 0 a 100, podemos decir que un 50% de los portales web analizados presentaron condiciones aceptables de

funcionamiento: Hermosillo, Guadalajara, Toluca, Álvaro Obregón y Monterrey, mantuvieron calificaciones constantes de entre los 60-100 puntos, mientras que la mitad restante: Benito Juárez, Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo, Ciudad del Carmen y Paraíso, presentaron un cierto déficit en alguna o varias de sus funciones, lo que llevo a que presentaran calificaciones bajas con promedios menores a 59 puntos.

En lo referente al campo de *Información*, se trata de la sección mejor valorada en todos los portales, salvo por el punto de accesibilidad y usabilidad, que no ofrece opciones de otros idiomas, sólo Toluca; así como tampoco ofrece opciones de usabilidad para personas con alguna discapacidad, exceptuando Toluca, Cuauhtémoc y Benito Juárez que sí lo hacen. Pese a ello, se trata de una sección bastante bien cumplimentada por todos los gobiernos, destacando el apartado de transparencia que ofrece información completa y accesible sobre buena parte de asuntos de interés general, sobra decir, que en buena medida los avances en esta materia se deben en parte a las leyes de transparencia vigentes en el país, que obligan a los entes públicos a publicitar en medios electrónicos la información que ostentan. Aunque existe un gran acervo informativo que detalla la estructura, organización y servicios del gobierno, aún están pendientes métodos más eficaces de rendición de cuentas a través de espacios electrónicos, así como mejores formatos de consulta, quejas, opiniones y denuncias para los usuarios en los propios portales web.

De acuerdo con nuestros resultados, también se pudo ver que la mayoría de los sitios web presentaron carencias para la realización de transacciones y pagos en línea, así como protocolos de seguridad bajos o nulos para estas acciones. No existe la figura de firma digital o la identificación electrónica y en el tema de integración encontramos niveles muy bajos de vinculación con otras dependencias y niveles de gobierno tanto federal como municipal.

Pero sin duda, una de las secciones que más interés despertaba a nuestra investigación era la que tenía que ver con el grado de participación y comunicación entre ciudadanía-gobierno a través de los portales web. Los resultados no fueron los esperados ya que en todos los casos analizados la e-

participación continúa siendo muy baja y limitada. Muy lejos de representar sistemas efectivos para la participación y comunicación.

El uso de herramientas 2.0 para un mayor acercamiento entre el gobierno y el ciudadano no ha sido del todo explotado, como tampoco lo ha sido el establecimiento de áreas específicas de atención a este canal. De ahí que los ciudadanos, difícilmente podrán tomar parte de los procesos de toma de decisiones y de momento limitan su participación a los comentarios que pueden realizar a través de redes sociales como Facebook, Twitter o YouTube principalmente, aunque sin una regulación institucional clara.

La importancia que han adquirido las redes sociales para establecer vínculos directos de comunicación es un hecho latente. Los diez sitios evaluados tienen enlaces hacia las principales redes sociales con cuentas activas dedicadas a este fin. Aunque también es pertinente señalar que, en lo referente a la participación, más específica a través del voto, encuestas o referendos, aún es prácticamente inexistente y no parece, de momento, algo que vaya a cambiar a corto plazo.

En lo que concierne al desempeño del portal, todos los casos analizados presentaron algún tipo de error menor o fallo técnico en su despliegue, pero nada que afectase el funcionamiento general del portal. Salvo en los casos de Miguel Hidalgo, Cuauhtémoc o Paraíso que en algún mes no fue posible realizar la evaluación por problemas técnicos, ya que la página no era funcional o estaba fuera de servicio. Cosa que hace pensar en la existencia de métodos alternativos para hacer frente a este tipo de problemáticas.

Finalmente, la sección dedicada al diseño y estilo del portal calificó de positivos todos los sitios, que sin mayor problema acreditaron los requerimientos mínimos y satisfactorios de visualización, independientemente del diseño propio y características particulares de cada uno.

Queremos ser optimistas, ya que, de los diez portales analizados, en seis de ellos hubo una evolución positiva desde el inicio de la investigación hasta su conclusión, notándose una mejora con respecto al número de puntos obtenidos.

Mientras que en los casos restantes, pese a tener alguna pérdida de puntos, en algunos casos significativas, mantuvieron sus estándares de cumplimiento. El mejor puntaje lo obtuvieron las webs del gobierno de Hermosillo y Guadalajara con 91 puntos en períodos de enero a junio. Mientras que las puntuaciones más bajas las obtuvo Paraíso con períodos en los que sólo obtuvo 37 puntos de un total de 120.

El 100% de los portales web recibieron actualizaciones periódicas por lo menos una vez por semana. La sección más completa es la dedicada al ámbito informativo, pero en contraste, en lo concerniente al terreno de la interacción y la participación, aún queda mucho por hacer, ya que todos los casos se quedan cortos en sus propuestas de comunicación con la ciudadanía.

En resumen, el análisis de los datos nos ayudó a determinar una serie de aspectos concluyentes acerca del uso de las TIC en la comunicación con la ciudadanía:

1. Los portales web de los gobiernos locales analizados utilizan las TIC de manera horizontal en una sola vía, es decir, de emisor a receptor. No existe comunicación directa entre gobierno y ciudadano. La estrategia digital está basada en ofrecer información sobre la administración pública, así como: anuncios, noticias, trámites, eventos, secciones multimedia, mapa del sitio e información de las dependencias.
2. Los ámbitos de interacción, participación, transacción e integración enfocados a los ciudadanos, en prácticamente todos los portales, mostraron índices muy bajos de desarrollo y con resultados muy pobres. Por lo que consideramos que no se ha utilizado adecuadamente la tecnología dentro de los portales web.
3. La mayor parte de la comunicación entre ciudadanía y gobierno se despliega a través de las plataformas de redes sociales, donde: Facebook, Twitter, YouTube y Google+ son las utilizadas, principalmente para la gestión de trámites y servicios. Quedando pendiente, la orientación de esta comunicación, hacia la innovación en las organizaciones, la colaboración y la toma de decisiones públicas.

Estamos seguros, pues así lo demuestran los datos recabados, que los portales seguirán mejorando y convirtiéndose en plataformas de colaboración e interacción en la medida que integren servicios y aplicaciones *ad hoc* a las necesidades de la ciudadanía. En este período de revisión de diez meses hemos visto una satisfactoria evolución, no sólo en su contenido, sino también en el número de visitas recibidas, lo que los proyecta como interesantes espacios complementarios para la tarea de gobierno.

Por último, detallamos a continuación de manera sintética, las conclusiones generales que, a nuestro juicio, explican los principales hallazgos resultado de este trabajo, así como beneficios y recomendaciones del aporte de las TIC a los fenómenos comunicativos e interactivos entre ciudadanía y gobierno, sobre todo en el ámbito local.

De las siguientes conclusiones se abren una serie de futuras líneas de investigación en relación con la comunicación entre ciudadanía y gobierno mediante plataformas electrónicas, así como de la incorporación de TIC para la administración y el gobierno. Consideramos que los nuevos estudios sobre estos temas deberán tomar en cuenta la percepción ciudadana —a través de la consulta y la participación— para la confección y desarrollo de estrategias de e-Gobierno y en consecuencia de e-Gobernanza. Sería interesante conocer, por ejemplo, los hábitos de uso tecnológico por parte de la ciudadanía, así como variables que tiene que ver con la situación geográfica, socio económica o inclusive de género y edad de los usuarios.

Las ideas finales a las que llegamos pretenden contribuir al análisis general sobre el tema, así como, servir de herramientas de apoyo y puntos de partida para futuros estudios y nuevas experiencias orientadas a mejorar la adopción, uso e institucionalización de las TIC en las administraciones públicas.

1. La revolución tecnológica ha transformado los métodos y prácticas que durante décadas venían practicando las administraciones públicas.

Las TIC se han convertido en un instrumento esencial para la transformación de las estructuras, operaciones y cultura del gobierno. Su presencia ha provocado que gobiernos en todos los niveles (nacional, estatal y local) trabajen en iniciativas de innovación gubernamental para cambiar la forma en que tradicionalmente funcionaba el gobierno y transformarlo en sistemas abiertos, transparentes, responsables y participativos.

Con base en lo anterior, las entidades gubernamentales vienen aplicando estrategias de gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio público y recuperar legitimidad de la ciudadanía, promoviendo una mayor apertura y participación a través de nuevos mecanismos sugeridos por las TIC. Este avance implica el desafío al equilibrio de poder existente, ya que, en la mayor parte de los casos, implica modificar estructuras jerárquicas, replantear flujos de trabajo y rediseñar procesos.

La consolidación de los sistemas Web 2.0, producto de la propia evolución tecnológica, puede incidir en la mejora e innovación de gobiernos y administraciones públicas, gracias a su capacidad para elevar la conectividad y establecer redes de comunicación. Su uso, enfocado en la interacción entre personas, representa un apoyo para ejercer la comunicación institucional mediante el establecimiento de redes sociales digitales.

La adopción y uso de tecnología para la administración pública promete una gestión más colaborativa, transparente, participativa y orientada al bien común. Gobiernos y administraciones públicas de todo el mundo están desarrollando estrategias digitales sobre todo a través de plataformas de redes sociales como: Facebook, YouTube, Twitter, Google+. Lo que evidencia un mayor enfoque en la creación de estrategias digitales para la innovación gubernamental y la gestión pública.

La transparencia y rendición de cuentas tienen en la incorporación de TIC a un poderoso aliado. En las tareas de transparencia y acceso a la información facilitan el trabajo de los entes públicos para organizar y presentar la información; y las ventajas que ofrece a los mecanismos de evaluación

gubernamental, así como de apertura al escrutinio por parte de la ciudadanía son enormes.

2. El uso de la tecnología es determinante para la actuación del gobierno electrónico solo si se encuentra avalada por la participación ciudadana.

De nada sirve contar con instrumentos de participación de última generación si no existe interés o participación que los respalde. De ahí que se insista en que toda propuesta digital por parte del ente público y viceversa, deberá contar con el respaldo y participación de la ciudadanía para alcanzar resultados positivos, no solo por configurar un modelo propio para cada localidad, sino porque contribuye al ejercicio democrático.

Es necesario involucrar a la ciudadanía en la confección de la estrategia digital de su gobierno, ya que los usos y necesidades pueden variar en función del tipo de comunidad a la que se sirve, principalmente los distintos perfiles que la integran. Se debe considerar que las iniciativas electrónicas de gobierno deberán estar sustentadas por la iniciativa y voluntad ciudadana. El uso de la tecnología resulta determinante, solo si el objetivo de convocatoria ciudadana lo amerita. Las herramientas 2.0 pueden ser de una inmensa ayuda siempre y cuando estén avaladas por la participación.

Los propios gobiernos locales tratan de mantenerse al día en sus plataformas digitales incorporando nuevos productos (aplicaciones, multimedia, redes sociales, etc.) que la propia expansión tecnológica va produciendo. El reto de las instituciones públicas radica en aprovechar la coyuntura actual para fortalecer su compromiso político con la ciudadanía y ampliar los espacios para participación y colaboración.

Las herramientas tecnológicas ayudan a encontrar nuevas oportunidades para mejorar las condiciones actuales con respecto a la relación, en muchos casos disfuncional entre actores políticos y sociales, pudiendo aportar una nueva dimensión a las relaciones políticas entre gobierno y ciudadanos. La maduración hacia un gobierno digital abierto, que aspire a una gobernanza electrónica, será

posible en la medida en que se logre el involucramiento de los distintos sectores ciudadanos en las tareas y acciones de gobierno, y que, a su vez, tenga el soporte íntegro de las instituciones públicas.

3. Las páginas web son una de las principales herramientas del gobierno electrónico y piezas clave en el diseño de la estrategia digital de las organizaciones.

Los portales o sitios web son el instrumento por el que un ente público y la ciudadanía pueden ofrecer, acceder y solicitar información, pero, sobre todo, comunicarse e interactuar. Además de desempeñarse como mediadores en las relaciones entre ciudadanía y gobierno, los sitios web pueden transformarse en espacios loables e interactivos no sólo para la presentación de contenidos, sino también como plataformas para la creación de sistemas que faciliten mayores niveles de comunicación y cooperación entre gobierno y ciudadanos.

Las páginas web contribuyen a la consolidación de nuevos modelos en la gestión pública: abiertos, colaborativos y participativos. Los sitios web que integran redes sociales a sus servicios se han consolidado como puntos para el encuentro, el intercambio y la creación de redes, que, en el mejor de los casos, se constituirá como una plataforma para la participación. Hoy día, los portales web constituyen un interesante espacio para el involucramiento ciudadano en la confección de propuestas de gobierno, representan un canal de contacto más amplio, más económico y que está dinamizando el sector. Apoyados en la tecnología, administraciones y ciudadanos tienen la posibilidad de mejorar sus relaciones y sentar un precedente para futuras prácticas de construcción digital colectiva.

4. El desarrollo tecnológico a nivel local puede potenciar el nivel de vida de la ciudadanía al ofrecer servicios y contenidos de calidad de acuerdo con las necesidades de los habitantes.

La revalorización de los gobiernos locales producto de la descentralización y modernización administrativa ha otorgado a esta institución roles y conceptos que ampliaron sus márgenes de autonomía en relación con otras instancias de gobierno. Se erigen como la instancia administrativa más cercana al ciudadano, y por consecuencia el espacio recurrente para demandar y solventar necesidades no solo de funciones básicas como limpieza, alumbrado, asfaltado de calles, etc., sino también, encargado de tareas de promoción económica, desarrollo sociocultural, preservación del espacio público, políticas de género, atención primaria y seguridad preventiva, entre otros.

En este contexto, las TIC constituyen una poderosa herramienta para que ciudadanos y organizaciones puedan ampliar y diversificar los canales y las formas de gestión, así como, abrir nuevas vías de comunicación y participación que mejoren las prácticas democráticas y así poder mejorar los niveles de servicio y calidad de vida de la población.

El correcto diseño de una estrategia digital a escala local puede contribuir a crear una nueva dimensión en las relaciones políticas entre gobierno y ciudadanos. La maduración hacia un gobierno digital abierto, que aspire a una gobernanza electrónica, será posible en la medida en que se logre el involucramiento de los distintos sectores ciudadanos en las tareas y acciones de gobierno, y que, a su vez, tenga el soporte íntegro de las instituciones públicas.

La eficacia y funcionalidad de las plataformas digitales de un gobierno local, especialmente a través de sitios web y herramientas 2.0, constituyen un interesante instrumento para que el ciudadano se involucre en las actividades de los gobiernos y como facilitadores de la gestión pública.

Un gobierno local, comprometido en adoptar nuevos modelos de gestión para la interacción digital, que incorpore a su estrategia web elementos que aporten cercanía, transparencia y mayor satisfacción con la prestación de servicios públicos en línea, fortalecerá la confianza institucional.

Para concluir, de manera general podemos decir que las herramientas y aplicaciones Web 2.0 son un componente estratégico para el acercamiento entre

gobierno y ciudadanos, ya que, además de incrementar los vínculos de interacción y hacer valer la función comunicativa, favorecen el surgimiento de iniciativas de gobierno propias, que aspiran contribuir a la generación de gobernanza.

5. Propuesta para el diseño de un portal web

Para finalizar, en esta última parte se proponen algunas recomendaciones orientadas a mejorar la funcionalidad de los portales web en el ámbito local. Las evaluaciones realizadas y el consecuente análisis general de los resultados invitan a pensar en la posibilidad de configurar una propuesta electrónica de calidad, con algunas sugerencias para que la administración pública promueva estrategias de acercamiento al ciudadano.

Nuestro modelo para el diseño de un portal web institucional se compone de seis premisas básicas, mediante las cuales se empieza a configurar nuestro mapa de funcionalidad, para posteriormente, como lo describe el Cuadro 8.1, enlistar los contenidos estratégicos a desarrollar para una mejor usabilidad.

Accesibilidad: Ofrecer un diseño útil para que para que cualquier persona, sin importar su condición pueda entender, navegar e interactuar, promoviéndose la equidad e igualdad de oportunidades.

Información de calidad: Publicar información de calidad para el usuario con contenidos completos, sencillos y actualizados. Desde aspectos básicos como la estructura orgánica y el directorio de servidores públicos, hasta acciones del gobierno, publicaciones, reportes, informes, así como audios y videos informativos claros y sencillos.

Herramientas de comunicación: Establecer canales para que los usuarios puedan realizar consultas, quejas y opiniones, o incluso, cuestionamientos sobre las acciones de gobierno. Es recomendable la creación de una estructura específica de atención ciudadana que responda al usuario y/o canalice las peticiones a las instancias correspondientes.

Trámites y servicios: Fundamental un sistema de trámites y servicios en línea con formatos digitales descargables y pagos electrónicos seguros, lo más simple posible, ordenado de forma fácil y sencilla para el ciudadano.

Promoción de la participación: Ofertar la participación en línea a través de los distintos canales de comunicación, desde la recepción activa de quejas, sugerencias y opiniones hasta la promoción de consultas, votaciones electrónicas, referendos, etc.

Elementos de seguridad: Garantizar la seguridad, confidencialidad, privacidad y protección de los datos personales.

Cuadro 8.1 Componentes para el diseño de portales web

COMPONENTE	
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de acceso • Multilenguaje • Organizado acorde a las necesidades y demandas ciudadanas • Garantizar el correcto desempeño y velocidad de la página • Diseño claro y ordenado • Títulos claros y fácilmente identificables
Información	<ul style="list-style-type: none"> • Información gubernamental básica • Actualizaciones constante • Información dinámica • Acceso a datos y servicios de transparencia
Herramientas de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación a través del correo electrónico. • Programas de búsqueda. • Uso de chats, foros y otras formas interactivas de comunicación (Relacionadas al servicio). • Posibilidad de configurar (archivo de ciudadanía, uso de contraseñas) • Ligas a otras dependencias. (agencias múltiples, misma función, diferentes niveles de gobierno)
Trámites y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de trámites y servicios en línea

	<ul style="list-style-type: none"> • Descarga de formatos. • Pagos electrónicos seguros. • Oportunidad de personalización (uso de contraseñas, archivo de ciudadanía, etc.)
Promoción de la participación	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de la ciudadanía en decisiones gubernamentales, voto electrónico, encuestas en línea, referéndums • Promoción de asuntos públicos en línea a través de Chats, foros, blogs
Elementos de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue sin errores • Estructura y soporte • Protección de datos • Garantías de confidencialidad

Elaboración propia

La estructura teórica planteada incorpora aproximaciones a los modelos utilizados en la investigación sobre las características de un Gobierno electrónico, complementados con una dimensión específica sobre los conceptos de gobernanza y buen gobierno, destacando la importancia de ámbito local para los mecanismos de interacción.

A su vez, para construir un modelo de arquitectura organizacional, que otorgue coherencia al proyecto, deben contemplarse múltiples dimensiones: visión y misión, estrategia y objetivos, procesos organizativos, diseño de servicios, una dimensión tecnológica, que a su vez se constituya una base para el desarrollo de aplicaciones software, gestión de datos, infraestructura y además todas ellas, integradas en una realidad vigente de la propia institución. Incluye la aplicación de la ley, normativas vigentes, variables de tiempo, presupuesto y por supuesto, fundamental, un análisis de los públicos, capacitación y motivación.

Así como también, no puede dejarse de lado el ámbito de los recursos. Resulta imprescindible destinar recursos tanto económicos, humanos y tecnológicos para el desarrollo de una propuesta conveniente en el terreno digital. El modelo de operación responsable de la gestión digital deberá involucrar a buena parte de la organización y/o departamentos funcionales, involucrados en

la gobernabilidad de la institución y no solamente a las áreas tecnológicas o de comunicación, como suele ocurrir.

Finalmente, como se había venido sosteniendo desde el inicio, la correcta incorporación y uso de herramientas tecnológicas puede llegar a convertirse en un mecanismo importante de participación social. Además de las ventajas que otorga en el campo económico, como puede ser el aumento de la productividad, el fortalecimiento crecimiento, la creación de empleos, etc.; en el campo de lo público, la tecnología puede convertirse en pieza clave para el dialogo y la participación entre ciudadanía y gobierno. Podría ayudar a tener sociedades más informadas en las que exista un mayor nivel de dialogo y participación y fomentar la capacidad de acción con relación al poder político; y que al mismo tiempo promueva la rendición de cuentas y la transparencia.

En las sociedades del nuevo milenio, la forma en que nos comunicamos, nos informamos, o incluso, nos relacionamos con instituciones y autoridades, se ha ido adaptando para incorporar la amplia gama de posibilidades que ofrecen las TIC. Se trata de una transformación profunda de la sociedad que, en muchos casos, modifica los comportamientos de los ciudadanos, y supone un gran desafío para todos los sectores productivos, incluidas las administraciones públicas.

Los gobiernos locales y municipales, al ser los ámbitos de gobierno más cercanos a la ciudadanía, tienen la primicia y responsabilidad de materializar la reforma y modernización de las instancias públicas, promoviendo nuevas y mejores formas de participación e interacción con la ciudadanía.

Las posibilidades que se abren para incentivar las relaciones políticas interactivas con la incorporación y desarrollo de las TIC, tanto para los gobiernos como para los ciudadanos, son innumerables. Este trabajo constató las posibilidades para la innovación gubernamental a partir de las ventajas que brindan las TIC, especialmente a través de los portales web, para iniciar el camino hacia la gobernanza electrónica.

A lo largo de nuestra investigación se lograron identificar interesantes casos de uso de las TIC, así como de herramientas y aplicaciones para diseñar soluciones reales y aplicables a distintos órdenes de la administración pública, con el fin de construir modelos exitosos de comunicación con la ciudadanía.

Somos conscientes de la existencia de otras herramientas de comunicación 2.0 que fomentan la relación ciudadanía-gobierno, pero somos firmes creyentes de las virtudes de los sitios web, sobre todo en su adecuación a versiones móviles, dado el auge de estos dispositivos. Creemos que el correcto diseño de un sitio web es la puerta de entrada de los ciudadanos para incentivar las relaciones políticas y promover la transición hacia gobiernos abiertos a la altura de la sociedad del siglo XXI.

BIBLIOGRAFÍA

- Abejón, P. y Ruiz San Román, J.A. (2016) "Nuevas formas de gestión en el siglo XXI: ¿Sirve la transparencia para frenar la desafección de los ciudadanos a la política?", en Caldera, D., Sámano, A. y Feregrino, J. (eds.), *Nuevas formas de gestión en las organizaciones del siglo XXI*, México, Editorial Fontamara, pp.351-369.
- Acces Info Europe (2010) El Derecho de acceso a la información: Definición, protección internacional del derecho y principios básicos
- Ackerman, J. y Sandoval, I. (2008) *Leyes de acceso a la información en el mundo*, num. 7, México, IFAI
- Agenda de Gobierno Digital (2009) "Agenda de Gobierno Digital". Presidencia de la República. Secretaría de la Función Pública
- Aguilar Villanueva, L. F. (2007) "El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza" [versión electrónica] *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. Num. 39
- (2011) *Gobernanza y gestión pública*. México, FCE.
- (2016). *Gobernanza: el nuevo proceso de gobernar*. México, Fundación Friedrich Naumann para la Libertad
- Agustín Lacruz, M. C. y Clavero Galofré, M. (2009) Indicadores sociales de inclusión digital: brecha y participación ciudadana en *Derecho, gobernanza y tecnologías de la información en la sociedad del conocimiento* (pp. 143-166). Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Albornoz, B. (2007) Versiones de gobierno electrónico implementadas en el municipio de Quito en B. Albornoz y M. Rivero (eds.) *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana*. Ecuador, FLACSO.
- Alierta, C. (2015) "Las redes, al servicio de una sociedad mejor. Hacia una economía digital" en *Telos: Cuadernos de comunicación e innovación*, Nº. 100 (febrero-mayo), págs. 7-8
- Allí A., J. (2013) "Gobernanza Europea" en Revista Aragonesa de Administración Pública, XIV, Zaragoza, pp. 19-49
- Amadeo, B. (2002) "Comunicación, democracia e Internet" en *Revista epolticos* [Artículo en línea] en <http://www.saap.org.ar/esp/docs-congresos/congresos-saap/V/docs/chmucler/belen-amadeo.pdf> [Fecha de consulta: mayo 2012].
- Aparici, R. (Coord.) (2010). Conectados en el ciberespacio. Madrid, UNED
- Arellano, D., Sánchez Cetina, J. y Retana, B. (2014) "¿Uno o varios tipos de gobernanza? Más allá de la gobernanza como moda: la

- prueba del tránsito organizacional". *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, Vol. 1, Núm. 2, pp. 117-137
- Backus, M.** (2002) *E-Governance and developing countries*. IICD
- Beas, D.** (2011) *La reinención de la política*. Barcelona, Península.
- Ballester-Espinosa, A. y Martín, M.** (2016) *Comunicación local para un mundo global*. Alicante, Instituto Alicantino de Cultura Juan Gil-Albert
- Batlle, A., Cerillo, A. y Fabra, P.** (2005) Nuevos retos para la política y el derecho en la sociedad del conocimiento. En Tubella y Vilaseca (Coord.) *Sociedad del conocimiento: cómo cambia el mundo ante nuestros ojos*. Barcelona, Universidad Oberta de Catalunya
- Batlle Montserrat, J., Abadal, E., & Blat, J.** (2011) Benchmarking del e-gobierno local: limitaciones de los sistemas de evaluación comparativa. *El Profesional de la Información*, vol. 20, num. 3, 251-259
- Baumann, P.** (2006) "Estado, política e Internet" [Artículo en línea] en <http://taller-tics-y-accionpolitica.espacioblog.com> [Fecha de consulta: marzo 2012].
- Bejarano, P.** (2013) "El origen del concepto Web 2.0 y su maltrato" en *Diario.es* 12/04/2013 http://www.eldiario.es/turing/web_2-0-tim_o-reilly-origen_0_120738218.html
- Bobbio, N. y Yturbe, C.** (2007) *Pensar la democracia: Norberto Bobbio*. México, D.F., UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas
- Bouzas-Lorenzo, R. y Mahou, X. M.** (2013) El estudio de la funcionalidad de los portales gubernamentales: Una propuesta metodológica desde la e-salud. *Gestión y política pública*, vol. 22, no SPE, p. 259-305
- Burch, S.** (2005) "Sociedad de la Información/Sociedad del Conocimiento", en Ambrosi, A., Peugeot, V. y Pimienta, D. (Coord.), *Palabras en Juego: Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información*. París, C & F Éditions.
- Cáceres Zapatero, M. D., Brändle, G. y Ruiz San-Román, J.A.** (2015) "Hacia la construcción de una ciudadanía digital." *Revista Prisma Social*. Num. 15
- (2017) "Nuevos modelos de participación y empoderamiento ciudadano a través de internet". En *Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, vol. 4, número 7, p.22-28
- Cairo Carou, H.** (comp.) (2002) *Democracia digital. Límites y oportunidades*. Barcelona, Trotta

- Carbonell, M.** (Coord.) (2012) Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Distrito Federal: Comentada. México, UNAM-INFODF-ALDF V Legislatura
- Cárcar Benito, J.E.** (2015): Las redes y los movimientos sociales ¿una acción colectiva o marketing viral?, *Icono 14*, volumen (13), pp. 125-150. doi: 10.7195/ri14.v13i1.744
- Cardoso De Miranda, E., & Muñoz Cañavate, A.** (2015). Los sitios web como servicios de información al ciudadano: un estudio sobre los 308 ayuntamientos de Portugal. *Anales De Documentación*, 18 (1). doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.18.1.212681>
- Casero-Ripollés, A.** (2015). Estrategias y prácticas comunicativas del activismo político en las redes sociales en España. *Historia y Comunicación Social*. Vol. 20, número 2, páginas 533-548.
- Castelazo, J.** (2009) Reflexiones sobre modernización y modernidad político-administrativa. *Revista de Administración Pública* XLIV, 3
- Castells, M.** (1999) *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*. México, Siglo XXI
- (2001): "Internet y la Sociedad red" [Artículo en línea] en <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/106.pdf> [Fecha de consulta: abril 2012]
- (2002) "La dimensión cultural de Internet" [Artículo en línea] en <http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/articles/castells0502/castells0502.html> [Fecha de consulta: abril 2012]
- (2009) *Comunicación y poder*. Madrid, Alianza
- (2012) *Redes de indignación y esperanza: los movimientos sociales en la era de Internet*. Madrid, Alianza
- Castells, M.; Giddens, A. y Touraine, A.** (2002) *Teorías para una nueva sociedad*. Madrid. Fundación Marcelino Botín
- Canavaggio, P.** (2011) "El acceso a la información pública en el mundo: un derecho humano emergente" Publicación electrónica: <http://www.ala-archivos.org/wp-content/uploads/2012/05/7-SIATI-Perrine-Canavaggio.pdf>
- Caridad, M. y Martínez, S.** (2016) Gobierno y Parlamento abierto: la participación ciudadana en el tratamiento y visualización de la información pública. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 39 (1), 47-56. doi: 10.17533/udea.rib.v39n1a07
- Carrera O.Y., Villafuerte, L.F. & Ricárdez J.** (2017) "Políticas públicas y eficiencia del gobierno electrónico bajo la perspectiva social: elementos para la construcción de capital social en México." *e-gobierno: revista científica de Gobierno Electrónico*. Num. 1, 35-54.
- Carrillo Velázquez, P. y Murúa, S.** (2015) Ciudad del Conocimiento (CiCo) y Modelo de Intervención para el Desarrollo Social (MIDEs)

- en la Transformación Social Municipal en México. *TEXTOS. Revista Internacional de Aprendizaje y Cibernsiedad*, Vol. 17, Número 2
- Cerrillo I Martínez, A.** (2012) "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa" en *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*, Vol. 188 - 756 julio-agosto
- Chumbita, H.** (2000) Nuevas tecnologías de la información y transparencia del Estado. Dirección Nacional de Estudios y Documentación, Dirección de Estudios e Investigaciones, Serie II, Documento Nº 34, Buenos Aires, INAP
- Cibervoluntarios, F.** (2011) Innovación para el empoderamiento de la ciudadanía a través de las TIC. www.empodera.org
- Cobo Romaní, C.** (2006) "Las Multitudes inteligentes de la era digital" en *Revista Digital Universitaria*. Vol. 7 Núm. 6. México, UNAM
- Colombo Vilarrosa, C.** (2005) "Participación Ciudadana en la red" en *Boletín GC: Gestión y cultura*, Núm. 11
- (2008) *e-Participación: las TIC al servicio de la innovación democrática*. Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya
- Comisión Europea** (2008) *Un enfoque de la UE hacia la gobernanza local democrática, la descentralización y el desarrollo territorial* [versión electrónica] en: www.citieslocalgovernments.org/uclg/upload/news/newsdocs/ec_issues_pape_r_es.pdf
- (2016) *Apoyo a la descentralización, la gobernanza y el desarrollo local a través de un enfoque territorial*. Colección Herramientas y Métodos, Núm. 23, Bruselas. DGCID
- Consejo de Europa** (2008) *Sello Europeo de Excelencia de la Administración Local*. Council of Europe
- Cotarelo, R.** (2013) *Ciberpolítica, las nuevas formas de acción y comunicación política*. Valencia. Tirant Humanidades
- (2010) *La política en la era de internet*. Valencia, Tirant lo Blanch.
- Cotino Hueso, L.** (coord.) (2006) *Libertades, democracia y gobierno electrónicos*. Granada, Editorial Comares
- Comisión Europea** (2008) "Un enfoque de la UE hacia la gobernanza local democrática, la descentralización y el desarrollo territorial"
- Criado, J. IGNACIO** (2004) *Construyendo la e-Administración local*. Madrid, Euro gestión pública
- (2016) Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. *Revista de Estudios Políticos*, 173, 245-275. doi: <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>
- Criado, J. I. y Gil-García, J. R.** (2016) "Las Tecnologías de Información y Comunicación en las Administraciones Públicas Contemporáneas",

- en J. R. Gil-García, J. I. Criado y J. C. Téllez (eds) *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. México, INFOTEC, pp. 1-36.
- Criado, J. I. y Gil-García, J. R.** (2013) Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y política pública*, Núm. 22 pp. 03-48
- Criado, J. I., Pastor, V., & Villodre, J.** (2017) Redes sociales digitales en los ayuntamientos españoles. *Colección NovaGob Academia nº2*. Madrid: NovaGob. Retrieved May, 20, 2017.
- Crovi, D.** (2002) "Sociedad de la Información y el Conocimiento, entre el optimismo y la desesperanza" en *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. Num. 185, mayo-junio 2002. México. UNAM.
- Crovi Druetta, D.; Toussaint, F. Y Tovar A.** (2006) *Periodismo Digital en México*. México. UNAM
- Crusafon, C.** (2012) *La nueva era mediática: las claves de escenario global*. Barcelona. Bosch comunicación
- Cruz Canales, M.** (2007) "Web 2.0 ¿Reconfiguración Social o Tecnológica?" [Versión electrónica] en: [www.maestrosdelweb.com/editorial/web-20- %C2%BFreconfiguracion-social-o-tecnologica/](http://www.maestrosdelweb.com/editorial/web-20-%C2%BFreconfiguracion-social-o-tecnologica/)
- Cruz Rubio, C.N.** (2015) ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* Nº 8, marzo-agosto, pp. 37-53
- Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información** (2005). "CMSI Ginebra 2003-Tunez 2005", en: http://www.itu.int/wsis/documents/doc_multi.asp?lang=en&id=1161|1160
- Declaración de Independencia del Ciberespacio** (1996) en: http://biblioweb.sindominio.net/telematica/manif_barlow.html
- De la Fuente, R. y Fernández, J.** (2011) "Los gobiernos locales y la cooperación para el desarrollo: retos de su coordinación en terreno [Artículo en línea] en: http://www.aecpa.es/uploads/files/congresos/congreso_09/grupos-trabajo/area06/GT02/04.pdf
- Delgado Castillo. F.** (2013) "Innovación social, gobiernos locales y tecnologías de la información y comunicación en México: primeras aproximaciones" en Morales V. y Moreno J. *Estrategias y metodología para el gobierno digital en municipios mexicanos*. México, INFOTEC
- De Lara González, A. y Del Campo Cañizares, E.** (2018) El podcast como medio de divulgación científica y su capacidad para conectar con la audiencia. *Revista Mediterránea de Comunicación /Mediterranean Journal of Communication*, 9 (1), 347-359. <https://www.doi.org/10.14198/MEDCOM2018.9.1.15>

- De León, P.** (2008) "Hacia un Concepto de Transparencia: Orígenes e Importancia" Publicación electrónica: <http://cai.com/blackbox/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Transparencia1.pdf>
- De Ugarte, D.** (2007) "El poder de las redes" [Artículo en línea] en: <http://www.deugarte.com/manual-ilustrado-para-ciberactivistas>
- Del Hoyo Hurtado, M., García-Galera, C. & Del Olmo Barbero, J.** (2011) Por qué no se utiliza Internet en España. La brecha interregional. *Zer-Revista de Estudios de Comunicación*, 14(26)
- Del Rey Morato J.** (2007) *Comunicación, política, Internet y campañas electorales*, Madrid, Tecnos
- Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., & Schejtman, L.** (2015) Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *CIPPEC, Buenos Aires*, (39)
- Espino-Sánchez, G.** (2014) La política en internet, ¿de la mediatización a la convergencia digital? *Convergencia*, 21(65), 39-63.
- Esteinou Madrid J.** (2006) "La video-política y el Cambio Social en México" en *Revista Razón y palabra*. Núm. 49 [Fecha de consulta: marzo 2012] <http://www.razonypalabra.org.mx>
- EUDEL-Asociación de Municipios Vascos** (2010) *eGobernanaza, Participación Ciudadana e Innovación* [versión electrónica]
- Federación Española de Municipios y Provincias** (2012) *Experiencias de éxito en e-Administración de las entidades locales* [versión electrónica] en: <http://www.femp.es/files/566-1051-archivo/Experiencias%20de%20exito%20en%20e-administracion%20en%20EELL.pdf>
- Farinós, J.** (2015) Desarrollo territorial y gobernanza: refinando significados desde el debate teórico pensando en la práctica. Un intento de aproximación fronética. *DRd – Desenvolvimento Regional em debate* (ISSNe 2237-9029) v. 5, n. 2, p. 4-24
- Finquelievich, S.** (coord.) (2005) *Desarrollo local en la sociedad de la información*. Buenos Aires, La Crujía
- Finquelievich, S., Baumann, P., & Jara, A.** (2016). Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Desarrollo Local: gobierno electrónico y redes ciudadanas. *Interações (Campo Grande)*, 1(2).
- Fuchs, C.** (2011) "The contemporary world wide web: social medium or new space of accumulation?", en Dwayne Winseck y Dal Yong Jin [eds.], *The political economies of media. The transformation of the global media industries*, London: Bloomsbury
- Fumero, A. y Roca G.** (2007) "Web 2.0." en Fundación Orange: http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/WEB_DEF_COMPLETO.pdf

- Fumero, A., Roca, G. & Sáez Vacas, F.** (2007) *Web 2.0*. España, Fundación Orange
- Fumero, A. y Rodríguez, I.** (2006) "Gobernanza 2.0: Más allá de la Administración Electrónica, hacia un Gobierno de Nueva Generación" en *Análisis Local*, num. 67, IV. [Versión electrónica] http://oa.upm.es/11624/1/INVE_MEM_2006_106126.pdf
- Fundación Eroski** (2016) Portal Eroski consumer, www.consumer.es
- Fundación Orange** (2014) *eEspaña 2014*, Madrid, España
- Fundación Telefónica** (2016) *La Sociedad de la Información en España 2015*. España, Ariel
- (2015) La era digital: Balance y tendencias. *TELOS: Revista de Pensamiento sobre Comunicación, Tecnología y Sociedad*. Núm. 100, Feb-May
 - (2013) *Las TIC en el gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración*, Madrid, Ariel
 - (2008) *Las TIC en la administración local del futuro*, Madrid, Ariel
- García del Castillo, R.** (2014) "Democracia y participación en los gobiernos locales: su importancia para la gestión pública y gobernanza locales en México", en *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, Volumen III, número 1, enero-junio 2014 pp. 91-120
- García Estevés, N.** (2012) *Redes sociales en Internet*. Madrid, Editorial Universitas
- García-Galera, M. C., Del-Hoyo-Hurtado, M. & Fernández-Muñoz, C.** (2014) Jóvenes comprometidos en la Red: el papel de las redes sociales en la participación social activa. *Comunicar*, XXII (43), 35-43. doi:10.3916/C43-2014-03
- García Galera, M.C., Fernández Muñoz, C. & Porto, L.** (2017) Empoderamiento de los jóvenes a través de las redes sociales: Construcción de una ciudadanía digital comprometida. Vol. 30, Nº. 3, págs. 129-140
- García Herrera, L.M.** (2007) "En torno a la gobernanza, los gobiernos locales y la participación ciudadana" *Biblio 3W Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, Vol.XII, nº 723, 15 de mayo de 2007. [<http://www.ub.es/geocrit/b3w-723.htm>]
- García Sans, A.** (2008) "Las redes sociales como herramientas para el aprendizaje colaborativo: Una experiencia con Facebook" en *Revista RE Periodismo, Comunicación y Sociedad* [Artículo en línea]: <http://www.enlaces.udec.cl/congreso/documentos/TICRS/10.pdf>

- Granat, M., Sepúlveda, L. y Garza, J.A. (2012) *Comunicación. Convergencia digital y medios de comunicación*. Nuevo León, México. Universidad Autónoma de Nuevo León
- Gil, O. & Zheng, T. (2015) "Ciudades inteligentes analizadas desde la perspectiva de las políticas públicas: el caso de Shanghai", *Revista Española de Ciencia Política*. Núm. 38. Julio, pp. 63-84
- Gil-García J.R. y Catarrivas, A. (2017) Enfoques Teóricos y Propuestas Metodológicas para el Estudio del Gobierno Digital en Gil-García et al (eds), *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. México, INFOTEC
- Gil-García, J.R., Criado, J. I. y Téllez, J.C. (eds) (2017) *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. México, INFOTEC
- Gil-García, J. R. y Luna Reyes, L. F. (2007) *Hacia un modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico*, ONU-CEPAL, Chile. Texto en línea: <http://www.cepal.org/SocInfo>
- Gil García, J. R., y Quintanilla, G. (2014) *E-Gobernanza y sitios web de la administración pública federal en Canadá y México*. CIDE
- Gil García, J. R., y Quintanilla, G. (2016) "Gobierno abierto y datos vinculados: conceptos, experiencias y lecciones con base en el caso mexicano". *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, junio, pp. 69-102
- Gobierno Bolivariano de Venezuela (2011) *Gobierno electrónico en la Administración Pública: diagnostico 2011*. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Educación- CNTI.
- Gobierno de Arabia Saudita (2012) *Second National e-Government Action Plan*. Kingdom of Saudi Arabia
- Grande, M., Cañón, R., & Cantón, I. (2016) Tecnologías de la información y la comunicación: Evolución del concepto y características. *International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI)*, 6, 218-230
- Guerrero, E.; Muciño, J.C.; Sánchez, A.; Ruelas, A. (2003) *Cultura de transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública. Desafíos para una sociedad democrática: tolerancia y lucha contra la discriminación. Ensayos ganadores del Séptimo Certamen Nacional de Ensayo Francisco I. Madero*. México, IFE
- Gutiérrez-Rubi, A. (2015) *La transformación digital y móvil de la comunicación política*. Fundación Telefónica
- (2014) *Tecnopolítica: El uso y la concepción de las nuevas herramientas tecnológicas para la comunicación, la organización y la acción política colectivas*. Bebookness

- Hindman, M.** (2009) *The myth of digital democracy*. USA. Princeton University Press.
- Huidobro, J.** (2007). Tecnologías de información y comunicación. *Universidad Politécnica de Madrid, 3*
- INEGI** (2016) Instituto Nacional de Estadística y Geografía, www.inegi.org.mx
- (2015) *Censos económicos 2014*. México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía
- (2015) Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)
- INAFED** (2017) Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, www.inafed.gob.mx/
- INFODF** (2017) Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, <http://www.infodf.org.mx/>
- Internet world stats** (2015) <http://www.internetworldstats.com>
- Islas, O. y Huitrón, M.** (2011) Transparencia 2.0: Nuevos Medios digitales y acceso a la información pública en el D.F. Volumen 14, México D.F., Instituto de acceso a la Información pública del Distrito Federal
- ITU** (2016) *Measuring the information society report 2016*. Switzerland, International Telecommunication Union-ITU
- Jódar Marín, J. A.** (2009) La era digital: nuevos medios, nuevos usuarios y nuevos profesionales. *Razón y Palabra*. Núm. 71
- Kaufman, E.** (coord.) (2007) *Políticas públicas y tecnologías*. Buenos Aires, La Crujía
- Keane, J. & Feenstra, R. A.** (2014). Democracia monitorizada en España. Nuevas formas de participación política en el marco de la era digital. *Revista TELOS*. Núm. 98 Junio - septiembre, 2014
- Lagabaster, I.** (Ed.) (2002) *New technologies and democracy*. Bilbao, Instituto Vasco de A.P.
- Lago, S., Marotías, A., Movia, G. Marotías, L.** (2006) *Internet y lucha política: los movimientos sociales en la red*. Buenos Aires, Capital ntelectual.
- Lago Martínez, S.** (2006) "La intervención política de los movimientos sociales en la sociedad de la información" en *Instituto de Investigación Gino Germani*, Argentina, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
- Lago Martínez, S. y Marotias, A.** (2007) "Los Movimientos sociales en la era de Internet" en *Revista Razón y Palabra*. Núm. 54

- Lara Otaola, M.** (2007) "Nuevas Tecnologías de Comunicación: ¿Oportunidad o Riesgo para la Esfera Pública y la Democracia?" en *Revista Razón y Palabra* Núm. 54
- Latinobarómetro** (2015) La confianza en América Latina: 20 años de Opinión Pública Latinoamericana, www.latinobarometro.org
- Layne, K, y Lee, J.** (2001) "Developing Fully Functional E-government: A Four Stage Model." *Government Information Quarterly* 18 (2): 122-136
- León, O.; Burch, S. y Tamayo, E.** (2001). "Movimientos sociales en la Red" en *ALAI* [Artículo en línea] <http://alainet.org/publica/msred/>
- Lévy Pierre** (2007) "Cibercultura: informe al Consejo de Europa: la cultura de la sociedad digital". México, Anthropos/Universidad Autónoma Metropolitana.
- López Ayllon, S.** (2009) *El acceso a la información como un derecho fundamental: La reforma al artículo 6º de la Constitución mexicana*, Num. 17, México, IFAI
- López, J., Ortega, D., Uzcátegui, E., & Sierralta, E.** (2017). Modelo de Gobernanza de una Organización para Promover la Interoperabilidad. (P. 5-25). *Tekhne*, 1(18)
- López, S., Roig, G. y Sádaba, I.** (2003) "Nuevas tecnologías y participación política en tiempos de globalización" en *Cuadernos de Trabajo de Hegoa*, número 35. Universidad del País Vasco.
- Lorenzo R., L.** (2008) Profesionalización de la función pública para la gobernanza y la gestión de calidad en la administración gubernamental. XIV Foro de la Función Pública del Istmo Centroamericano, Panamá y República Dominicana en Santo Domingo, República Dominicana 16-18 de julio 2008 [versión electrónica]
- Lucas Marín, A.** (2000) *La nueva sociedad de la información, una perspectiva desde Silicon Valley*. Madrid, Editorial Trotta
- (2002) *Sociología de las organizaciones*. Madrid, McGRAW-HILL
- (2009) *La nueva comunicación*. Madrid, Trotta
- (2013) *Sociología de las organizaciones: Influencia de las TIC*. Madrid, Fragua
- Luengo de la Torre, M.** (2012) "Una aproximación al concepto de Sociedad Móvil. El Smartphone: su expansión, funciones, usos, límites y riesgos" *Derecom*, No. 11. Septiembre-Noviembre, p. 10
- Luna, D.E.** (2017) "Sitios Web y Portales de Gobierno" en J. R. Gil-García, J. I. Criado y J. C. Téllez (eds) *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*, México, INFOTEC, pp. 161-186

- Luna, D., Duarte, A., Gil-García, J.R., Luna-Reyes, L.F., Sandoval, R. (2012) *Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE): Comparativo de las Mediciones 2011 y 2012*. México, CIDE, Num. 273
- Luna-Reyes, L. F., Hernández, J.M. y Gil-García, J.R. (2009) Hacia un modelo de los determinantes de éxito de los portales de gobierno estatal en México. *Gestión y política pública*, 18(2), 307-340
- Luna-Reyes, L. F., Luna, D. y Picazo, S. (2014) Dualidad tecnológica y procesos de transición en el gobierno del estado de puebla. L. Ruiz-Alanís, JM Morales-y-Gómez y L. Contreras-Orozco (Coord.), *Perspectivas del gobierno electrónico local en México*, Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México-Instituto de Administración Pública del Estado de México
- Luna-Reyes, L. F., Sandoval, R., Gil-García, J. R. (2015) *Avances y retos del gobierno digital en México*. Toluca, Instituto de Administración Pública del Estado de México (IAPEM) y la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex)
- Macau Nadal, R. (2005) "La base tecnológica de la sociedad del conocimiento" en TUBELLA I. Y VILASECA, J. *Sociedad del conocimiento: cómo cambia el mundo ante nuestros ojos*. Barcelona, Universidad Oberta de Catalunya. Pp. 1-30
- Mansell, R. (2003) *La revolución de la comunicación. Modelos de interacción social y técnica*. Madrid, Alianza Editorial
- Marí Sáez, V. (coord.) (2004) *La red es de todos: cuando los movimientos sociales se apropian de la red*. Madrid, Editorial Popular
- Martell, L. "La fragmentación del espacio público global" en *Revista Razón y Palabra* Núm. 55 [Fecha de consulta: Marzo 2012] <http://www.razonypalabra.org.mx>
- Martínez Cárdenas, E. E. y Pico Garcia, H. D. (2014) La estrategia de gobierno en línea: ¿un mecanismo efectivo para la participación ciudadana en la administración de lo público? *Administración y Desarrollo*, 44(60), 94-105
- Martínez, M. y Sierra, F. (2012) *Comunicación y desarrollo. Prácticas comunicativas y empoderamiento local*. Barcelona, Gedisa
- Martino, B. (2001) "Posmodernidad, crisis de representación y democracia electrónica". *Revista Razón y Palabra*. [Artículo en línea] Núm. 22 [Fecha de consulta: Marzo 2009] en <http://www.razonypalabra.org.mx>
- Meraz, A., Cervantes, K. & Ibarra, M. (2014) *Propuesta para eficientar los servicios ofrecidos por el gobierno municipal a través de su portal: Caso Mexicali*. Global Conference of Business and Finance proceedings. Vol. 9, Núm. 2

- Meyenberg Leycegui, Y.** (2015) "La comunicación gubernamental: Gran Bretaña y México, una visión comparada", *Revista Española de Ciencia Política*. Núm. 39, noviembre 2015, 95-113
- Mezzaroba, O. y Galindo F.** (eds.) (2010) *Democracia eletrônica*. Zaragoza, España. Prensas Universitarias de Zaragoza
- Mielgo Álvarez, A.** (2016) "Los retos de la televisión en el mundo digital: Análisis estratégico de los websites televisivos en España" en *TELOS*, Núm. 105, 34-43
- Molina, A., Roque, L., Garcés, B., Rojas, Y., Dulzaides, M. & Selín, M.** (2015) The Communication Process Mediated by Information Technologies. Advantages and Disadvantages in Various Spheres of Social Life. *MediSur*, 13(4), 481-493.
- Morales López, V.** (2013) *Estrategias y metodología para el gobierno digital en municipios mexicanos*. México, INFOTEC
- Morales y Gómez, J.M.** (2014) Gobierno electrónico en los municipios en México: contextos y desafíos en Ruíz Alanís et al, *Perspectivas del gobierno electrónico local en México*. Instituto de Administración Pública del Estado de México, UAEM
- Muñoz, J. M.** (2008) NNTT, TIC, NTIC, TAC... en educación ¿pero esto qué es. *Quaderns digitals: Revista de Nuevas Tecnologías y Sociedad*, 51, 43-60.
- Nahabetián, L.** (2011) "Gobernanza electrónica y gobierno electrónico: practicas hacia la concreción del gobierno abierto" en REYES, P., *Ciudadanas 2020, el gobierno de la información*, Chile, Instituto Chileno de Derecho y Tecnologías
- Navarro, C. y Ramírez M. A.** (2005) "Una propuesta para el análisis de la acción de los gobiernos locales" en *Revista de Estudios Políticos (nueva época)*, Núm. 128, Madrid, abril-junio (2005), págs. 161-177
- Navarro Gómez, C.** (2002) "Gobernanza en el ámbito local" en VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002 [versión electrónica] en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043412.pdf>
- Nicolás Carroza, F. J.** (2009) "Entre la mediatización de la política y la politización de los medios" en *Revista electrónica Mundo Político*. [Artículo en línea] [Fecha de consulta: enero 2010] En: <http://www.mundopolitico.cl/1-2009/nicolas12.pdf>
- Nickson, A.** (2011) *Where Is Local Government Going in Latin America? A Comparative Perspective*. Visby, Sweden. ICLD: Swedish International Development Cooperation Agency
- OCDE** (2011) *Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México*, OECD Publishing

- Olvera, J. y Sarmiento, A.** (2014) Gobierno electrónico: plataforma e-México en el marco de la nueva gestión pública en Ruíz Alanís et al, *Perspectivas del gobierno electrónico local en México*. Instituto de Administración Pública del Estado de México, UAEM
- ONU** (2002) "Benchmarking E-government – A global perspective" en *Organización de las Naciones Unidas* [artículo en línea] en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>
- (2004) *Benchmarking E-government: UN Global E-government survey*
- (2014) *UN E-GOVERNMENT SURVEY 2014. E-Government for the Future We Want*, United Nations, New York. <http://www.unpan.org/e-government>
- (2016) *UN E-Government Survey*
- Open Government Partnership** (2015) www.opengovpartnership.org
- O' Reilly, T.** (2005), "What is Web 2.0". Disponible en: <http://oreilly.com/lpt/a/6228>
- Orrego, C. Y Araya, R.** (2002) "Internet en Chile: oportunidad para la participación ciudadana" en *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Num. 7. Chile, ONU.
- Osio Havriluk L. y Pineda Salazar, P.** (2015) "Propuesta metodológica para evaluar el gobierno electrónico en las universidades autónomas venezolanas", *Revista QUÓRUM Académico*, Universidad del Zulia, Vol. 12 N° 2, julio - diciembre 2015. pp. 345-361
- Páez, Á.** (2011) *Gobierno electrónico de abajo hacia arriba: Una propuesta de Venezuela*. Santa Fe: Institute for Analytic Journalism. Vol. 1.
- Páez, Á., Iribarren, C. y Neüman, M.I.** (2003) "Gobierno electrónico y administración pública local" en *Revista Razón y palabra*. Núm. 35
- Pagani, M. L. y Pau, V.** (2014) NTIC y modernización en los municipios de la provincia de Buenos Aires: resultados de un estudio sobre sus portales web. En *III Jornadas de Sociología de la UNLP (La Plata, 2014)*
- Pando, D. y Fernández, N.** (2013). *El gobierno electrónico a nivel local: Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires, CIPPEC.
- Paz Martínez, O.** (2007) "Uso social, apropiación e impacto de Internet para la rendición de cuentas en el municipio de Pasto" en Albornoz B. y Rivero M. (ed.), *Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana*. Ecuador, FLACSO.
- Pecourt Gracia, J.** (2015) "La esfera pública digital y el activismo político", *Política y Sociedad*, Vol. 52, Núm. 1, pp. 75-98

- Peña-López, I.** (2009) "La red de las personas: cómo Internet puede empoderar a la ciudadanía", en Fundación Cibervoluntarios (Ed.), *Innovación para el empoderamiento de la ciudadanía a través de las TIC*, 61-65. Madrid, Bubok Publishing.
- Pérez Crespo, S.** (2007) Los nuevos recursos tecnológicos de las sociedades interactivas en Moran, J.M. *Nuevas tecnologías, nuevos empleos y nuevas organizaciones*. Madrid. Ariel/Fundación Telefónica.
- Pérez Tapias, J. A.** (2003) *Internautas y Náufragos. La búsqueda del sentido en la cultura digital*. Madrid: Trotta.
- Pérez Zúñiga, R., Camacho, O., Mena, E., & Arroyo, G.** (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 5(9)
- Perelli, C.** (1995) "La personalización de la política: nuevos caudillos, outsiders, política mediática y política informal" en Perelli, C., Picado, S. y Zovatto, D. (comps.). *Partidos y clase política en América Latina en los 90*. San José. CAPEL – IIDH.
- Peschard, J.** (2012) Del gobierno abierto a la transparencia proactiva: la experiencia del IFAI en 2011. En Hofmann, A., Ramírez-Alujas, A., & Bojórquez Pereznieto, J. A. *La promesa del gobierno abierto*. México, InfoDF.
- (2009) Transparencia: nueva palanca de la democracia electoral. IEEM, Cuadernos de Cultura Política, Num. 9
- Pindado, F.** (2004) Gobierno local y participación ciudadana. *Intervención Psicosocial*, Vol. 13 N.º 3 Págs. 307-323.
- Pinto Molina, M. y Gómez Camarero, C.** (2004) *La Ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas*. Gijón, España. Ediciones Trea.
- Pires, V., Pineda, C., Romeu, J. y Juárez, G.** (2014) "Nuevas perspectivas en la gestión de las administraciones públicas: una visión comparada de la contratación pública electrónica", *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, Vol. 1, Núm. 2, pp. 159-180
- Portal, J. M.** (2016) Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *El Cotidiano*, (198), pp.7-13
- Purón-Cid, G.** (2017) Gobierno Móvil. Conceptos y características generales en Latinoamérica en Gil-García et al (eds), *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. México, INFOTEC
- Quintanilla, G. y Gil-García, J.R.** (2014) Cómputo en la nube y gobernanza electrónica: ¿Calidad y eficiencia en la prestación de servicios?, *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, Vol.3, Núm. 1, 75-90.

- Quintanilla Mendoza, G.** (2003). El uso de las nuevas tecnologías en México. Una sociedad mejor informada. In *Memoria del 1er. Congreso Nacional Cultura de la Legalidad e Informática Jurídica*.
- (2016a) Política informática en México: Desarrollo, lecciones y avances. *Espacios Públicos*, vol. 19, núm. 45, enero-abril, 2016, pp. 133-162. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67646966007>
- (2016), Gobierno abierto y datos vinculados: conceptos, experiencias y lecciones con base en el caso mexicano. Revista del CLAD Reforma y Democracia [en línea] 2016, (Junio) Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357546620003> ISSN 1315-2378
- Re, F. A.** (2014) La política transmediática: Nuevas formas de participación ciudadana, *La Trama de la Comunicación*, Volumen 18, enero a diciembre, pp. 33-51
- Reig, D.** (2008) "Del grupo a la comunidad" en *El caparazón* [sitio web] Curso en línea. [Fecha de consulta: marzo 2010] en <http://www.dreig.eu/caparazon/2008/08/15/foc08-1-del-grupo-a-la-comunidad-principios-basicos/>
- Rheingold, H.** (2004) *Multitudes inteligentes: La próxima Revolución Social*. Barcelona, Gedisa
- Ridao, M.** (2006) "La Democracia Digital" [Artículo en línea] <http://www.rebellion.org/seccion.php?id=24>
- Rodríguez, D.** (2010) "Conectados: la era de las redes sociales." *El País semanal*. 25 de Abril de 2010.
- Rodríguez, E., Liroy, P. G. y Brachetta, M.** (2011) *Ideas y Lineamientos para la formulación de Políticas y Estrategias de e-Gob en los Gobiernos Locales Iberoamericanos*. Argentina, Isis Consultores-AHCIET
- Rodríguez Zepeda, J.** (2008) *Estado y transparencia: Un paseo por la filosofía política*. México, D.F., IFAI
- Romero, T. y Sandoval, R.** (2016) La tecnología en el gobierno: estudio explotario de portales de transacciones en México. *Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 13 (3), 27-49
- Rosique, G. N.** (2002) "El portal de las administraciones públicas para los ciudadanos y las empresas". *El profesional de la información*, vol. 11, no 2, p. 111-121.
- Ruíz Alanís, L., Morales, Gómez, J. M. y Contreras, L.** (2014) *Perspectivas del gobierno electrónico local en México*. Instituto de Administración Pública del Estado de México, Universidad Autónoma del Estado de México.

- Ruiz Rey, F.J.** (2009) WEB 2.0. Un nuevo entorno de aprendizaje en la Red, *Revista DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia*, Nº. 13
- Ruiz San Román, J. A., Brändle, G. y Cáceres, M. D.** (2017) Estudio de variables relevantes en el uso de la información publicada por los organismos públicos en Internet. Una reivindicación de la mediación periodística, *Icono 14*, volumen 15 (2), pp. 137-157.
- San Martín, P., Rodríguez, G., Cenacchi, M. y Andres, G.** (2016) La construcción del espacio web de un instituto de investigación desde el abordaje sociotécnico. *Ciencia docencia y tecnología*. 2016, n.52 pp. 402-422.
- Sáez Vacas, F.** (2009) "Digitalización social. Un proceso sin precedentes y sin control" *Telos*. Núm. 81
- Sandoval, I.** (2008) Transparencia y control ciudadano: Comparativo de grandes ciudades. México, INFODF
- Sandoval Almazán** (2017) Gobierno abierto: conceptos, cifras y futuros en Gil-García et al, *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. México, INFOTEC
- Sandoval Almazán, R., Gil-García, J. R.** (2008). Construyendo un índice de funcionalidad para el gobierno electrónico: una primera evaluación de los portales estatales en México. *Espacios Públicos*, febrero, año/vol. 11, número 021, Universidad Autónoma del Estado de México, pp. 8-18
- Sandoval Almazán, R., Díaz, G., Gil-García, J. R. y Luna, L. F.** (2009) "Evaluación de la Web 2.0 en los portales estatales en México" *Revista de Administración Pública-INAP*
- Sandoval Almazán, R., Murillo, G.D., Gil-García, J.R. & Luna-Reyes, L.F.** (2010) "Web 2.0 En Los Portales Estatales En México: Una Primera Aproximación." *Revista de Administración Pública RAP* 45 (1): 91-111.
- Sánchez Duarte, J. M.** (2016). La red como espacio para la militancia política: tecnología y participación en campaña electoral. *Communication & Society* 29 (3), 33-47.
- Sánchez Figueroa, J. C.** (2009) *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos*. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a distancia. España.
- Sánchez I Picanyol, J.** (2008) *La Democracia electrónica*. Barcelona, UOC.
- Sánchez Trigueros, J.** (2015) "Los antecedentes del gobierno abierto: una mirada retrospectiva en la evolución de la administración pública" en *Revista Enfoques*, Vol. XIII, Nº23, pp. 67-84

- Sarkar, P. P.** (2005) Gobernanza electrónica [Artículo en línea] en: <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/gobele c.pdf> Consulta: Agosto/2015
- Sartori, G.** (1998) *Homo videns, la sociedad teledirigida*. Madrid, Taurus.
- Schedler, A.** (2008) *¿Qué es la rendición de cuentas?* México, IFAI
- Seminario sobre Gestión Pública Local** (2008) "La incidencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la política y la gestión pública" en *XIV Seminario sobre Gestión Pública Local Publicación, Gijón 2008*. España Ediciones Trea.
- Sierra, F.** (2007) "Nuevas tecnologías de la información y Participación ciudadana. Las políticas de gobernanza digital en Europa" *Revista Redes.com*, Num.4, 89-111 [Versión electrónica]
- Silva, A.** (2008) "La globalización cultural y las tecnologías de información comunicación en la cibernética" en *Revista Razón y Palabra*, Núm. 64 [Fecha de consulta: mayo 2010] <http://www.razonypalabra.org.mx>
- Stoker, G.** (1998) "Governance as theory: five propositions. In: International Social Science Journal". Paris: Blackwell/ UNESCO
- Subirats, J.** (2002) "Los dilemmas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación" en *Papers sobre democracia*, Núm. 24 [Fecha de consulta: mayo 2011] <http://www.democraciaweb.com>
- (2012) Nuevos tiempos, ¿nuevas políticas públicas? Explorando caminos de respuesta. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, Octubre
- Téllez, J. C.** (2013) "¿Se alcanzará la plena información con el Internet?" en Morales V. y Moreno J. *Estrategias y metodología para el gobierno digital en municipios mexicanos*. México, INFOTEC
- Tobón, S., Guzman, C., Hernández, J.S., Cardona, S.** (2015) "Sociedad del Conocimiento: Estudio documental desde una perspectiva humanista y compleja". *Revista Paradigma*, Vol. XXXVI, N.2, pp. 7-36
- Toffler, A.** (1980) *La tercera Ola*. Colombia, Plaza & Janes
- Trejo Delarbre, R.** (2001) "Vivir en la Sociedad de la información, Orden global y dimensiones locales en el universo digital" en *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación*, Sep-Dic. 2001. [Fecha de consulta: mayo 2009] en <http://www.ub.es/prometheus21/articulos/obsciberprome/trejo.pdf>
- (2006) *Viviendo en el Aleph. La Sociedad de la Información y sus laberintos*, Barcelona, Editorial ILCE /Gedisa
- Treré, E. y Cargnelutti, D.**, (2014) "Movimientos sociales, redes sociales y Web 2.0: el caso del Movimiento por la Paz con Justicia y

- Dignidad", *Communication & Society/Comunicación y Sociedad*, Vol. 27, n. 1, pp. 183-203
- Tubella, I. y Vilaseca, J.** (Coord.) (2005) *Sociedad del conocimiento: cómo cambia el mundo ante nuestros ojos*. Barcelona, Universidad Oberta de Catalunya.
- Ugalde, L. C.** (2002) *Rendición de cuentas y democracia: El caso de México*. México, IFE.
- Ugarte Borja, G.** (2007) "Gobierno electrónico en el Municipio de La Paz" en Albornoz, B. y Rivero M. (ed.) *Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana*. Ecuador, FLACSO.
- Unión Europea (UE)** (2005) en: <http://europa.eu/>
- United Cities and Local Governments** (2008) *La descentralización y la democracia local en el mundo: PRIMER INFORME MUNDIAL*. Barcelona, Dexia.
- Valderrama, C.** (2008) "Movimientos sociales: TICs y prácticas políticas" en *Nómaditas*, Núm. 28 (Abril de 2008) [Fecha de consulta: junio 2010] <http://www.ucentral.edu.co/>
- Vargas Hernández, J. G.** (2007) "Crisis de la gobernabilidad del estado – nación" en *IX Coloquio Internacional de Geocrítica* [Artículo en línea] [Fecha de consulta: abril 2010] en: <http://www.ub.es/geocrit/9porto/jvargas.htm>
- Vázquez Ceballos, C.** (2014) "Gobernanza y redes de política pública: un estudio de la vinculación entre gobierno, actores público-sociales y privados en un área local turística", *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*. Volumen III, número 1, enero-junio, pp. 147-178
- Vercelli, A.** (2013) "La participación ciudadana en la era digital" en *Virtualis*. No. 7, Enero - Junio
- Vergara, M. y Huidobro, J.M.** (2016) *Las tecnologías que cambiaron la historia*, España, Fundación Telefónica
- Viché González, M.** (2015) "El empoderamiento de los ciudadanos internet." *Move.Net: Actas del I Congreso Internacional Move.Net sobre Movimientos Sociales y TIC*. Grupo Interdisciplinario de Estudios en Comunicación, Política y Cambio Social de la Universidad de Sevilla (COMPOLÍTICAS), pp. 353-370
- Vilches, V. y Flores, H.** (2010) "Gobiernos locales en Argentina. Modelo europeo y modelo anglosajón" en *KAIROS Revista de temas sociales*, Núm. 25
- Villoria M. y Ramírez, A.** (2013) Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, vol. 22, no SPE, p. 69-103.

- Vinuesa, L.** (2007) "Comunicación Política y Nuevas Tecnologías: La Comunicación Política del Siglo XXI". *Razón y Palabra*, vol. 55
- Welp, Y.** (2009) "El gobierno electrónico en la Europa de las regiones: análisis de Cataluña, Escocia y Emilia Romagna" [Artículo en línea] [Fecha de consulta: julio 2010] en: <http://yaninawelp.files.wordpress.com>
- Werner, A.** (2008) "Transparencia y gobierno electrónico: dos herramientas del buen gobierno en el proceso de democratización". *Revista Razón y Palabra*, Núm. 61
- Wright, C. y Sánchez-García, F.** (2016) Candidaturas independientes y desafección política: Actitudes ciudadanas en Nuevo León en Tamez, G. y Arango, X. (Coords), *Panorama de la Reforma Electoral 2014 en México: Debates y análisis con experiencias desde el estado de Nuevo León, México*, Tirant lo Blanch, pp. 89-108
- Zallo Elguezabal, R.** (2013). Comunicación y democracia en el entorno digital. *Revista AdComunica*, Núm. 5, 141-174

ANEXO

Índice de Cuadros

Cuadro 1.1 Usuarios de internet en el mundo	28
Cuadro 1.2 Veinte rasgos de la Sociedad de la Información	34
Cuadro 1.3 Definiciones de TIC 1985-2015	36
Cuadro 2.1 Contenidos esenciales de la gobernanza	54
Cuadro 2.2 Crecimiento anual del número de LAI en el mundo	62
Cuadro 2.3 Clasificación de Leyes de Transparencia a nivel global	65
Cuadro 2.4 Esquema para la rendición de cuentas	74
Cuadro 3.1 Corrientes de TIC en el ámbito político	82
Cuadro 3.2 Escenario de las TIC en un sistema democrático	83
Cuadro 3.3 Fases de evolución del gobierno digital	89
Cuadro 3.4 Modelo de interacciones del Gobierno electrónico	94
Cuadro 3.5 Mapa estratégico de e-Gobierno	95
Cuadro 3.6 Tipos de relaciones en los Gobiernos	97
Cuadro 3.7 Metodologías para la evaluación del Gobierno electrónico	101
Cuadro 3.8 Variables del modelo conceptual de evaluación del desempeño de gobierno electrónico	102
Cuadro 3.9 Clasificación de países para la disposición de E-Gob. 2004	105
Cuadro 3.10 Comparativo de E-participación 2004-2014	106

Cuadro 3.11 Países líderes en desarrollo de gobierno electrónico 2014	107
Cuadro 3.12 Avance del gobierno electrónico de 2003 a 2012	109
Cuadro 3.13 Requisitos para ser miembro de OGP	114
Cuadro 3.14 Plan de acción para OGP	114
Cuadro 3.15 Países participantes en la Alianza de Gobierno abierto	115
Cuadro 3.16 Beneficios del gobierno abierto	116
Cuadro 4.1 Características de los sistemas locales de gobierno	123
Cuadro 4.2 Propuesta de acción en el gobierno local	125
Cuadro 4.3 Actores y actuaciones en la gobernanza local	129
Cuadro 4.4 Interacciones para el desarrollo local y la democracia	131
Cuadro 4.5 Dodecaedro de la Buena Gobernanza local	132
Cuadro 6.1 Modelo de Gobierno Digital 2009	193
Cuadro 6.2 Estrategia Digital Nacional	195
Cuadro 6.3 Motivos de interacción con el gobierno	
Mujeres y Hombres	203
Cuadro 7.1 Municipios seleccionados para la medición	212
Cuadro 7.2 Aplicaciones de medición en línea utilizadas	219
Cuadro 7.3 Calificación y estado general de los portales	224
Cuadro 7.4 Valores promedio por sección	225
Cuadro 7.5 Evolución de puntuaciones por portal	240

Índice de Gráficos

Gráfico 7.1 Puntuación promedio en la sección de Información	226
Gráfico 7.2 Puntuación promedio en la sección de Interacción	229
Gráfico 7.3 Puntuación promedio en la sección de Transacción	231
Gráfico 7.4 Puntuación promedio en la sección de Integración	233
Gráfico 7.5 Puntuación promedio en la sección de Participación	236
Gráfico 7.6 Puntuación promedio en la sección de Integración	239
Gráfico 7.7 Evolución por portal de feb. a nov. 2016	242

Índice de Imágenes

Imagen 7.1 Los diez municipios más importantes en México de acuerdo con su producción	213
Imagen 7.2 Portal de Hermosillo	227
Imagen 7.3 Portal de Toluca	228
Imagen 7.4 Portal de Guadalajara	232
Imagen 7.5 Portal Álvaro Obregón	234

Índice de Tablas

Tabla 7.1 Porcentaje de cumplimiento en Información	228
Tabla 7.2 Porcentaje de cumplimiento en Interacción	230
Tabla 7.3 Porcentaje de cumplimiento en Transacción	231
Tabla 7.4 Porcentaje de cumplimiento en Integración	235
Tabla 7.5 Porcentaje de cumplimiento en Participación	237
Tabla 7.6 Porcentaje de cumplimiento en Desempeño	238

Tabla 7.7 Porcentaje de cumplimiento en Diseño y estilo	239
---	-----

Diagnostico por portal

Hermosillo	244
Monterrey	246
Toluca	248
Guadalajara	250
Ciudad del Carmen	252
Paraíso	254
Cuauhtémoc	256
Miguel Hidalgo	258
Benito Juárez	260
Álvaro Obregón	262

Consideraciones Iniciales




- El estudio tiene como objetivo evaluar cada una de las etapas del enfoque evolutivo, como componentes de funcionalidad o calidad de los portales web; adicionalmente evalúa algunas otras características.
- La visita a cada portal estatal debe durar un MÁXIMO de 90 minutos.
- De preferencia se debe contar con conexión a Internet de banda ancha y evitar ser interrumpido.
- Para asignar la calificación sobre algún ítem, se podrá buscar hasta 5 veces. Si en alguna búsqueda aparece se asignará 1, a menos que la pregunta especifique un número de búsquedas diferente.
- Cabe aclarar que cuando se dice "Portal" se refiere a todo el portal estatal o sitio web completo, con todas sus ligas, secciones e información; mientras que cuando se dice "Página principal" se refiere a la página de inicio del portal, la página que sirve de acceso a todos los contenidos del portal.

Guía de Evaluación


1. Observa de un vistazo rápido (5-8 seg.) la página principal para comenzar a detectar o identificar la estructura del portal y algunos de los componentes principales; identificando cierta información como secciones principales, noticias, directorios, servicios, etc.
2. Posteriormente concéntrate en buscar rubros específicos, como si es un portal de entrada a otras páginas, si está actualizada la información, etc.
3. Sigue así con los elementos de cada etapa o componente (secciones del cuestionario).

4. Una vez concluidas las etapas, revisa nuevamente algunas variables en la página, por si te faltó agregar alguna o no encontraste la información o tienes duda.


1. SECCIÓN I INFORMACIÓN

<u>1.1 INFORMACIÓN COMPLETA Y DETALLADA.</u> Se busca encontrar información completa y detallada dentro del Portal, como puede ser sobre el Webmaster, Fuentes de información, Estadísticas, etc.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.1.1 Muestra datos del autor la información presentada en las páginas y documentos del portal (sitio web completo).	NO=0 SI=1	Se exploran de forma aleatoria 5 páginas o documentos y se codifica como sí cuando aparece el nombre del autor individual o la institución que creó el documento en todos ellos. Puede aparecer después del título del artículo, noticia o tema o también al final del mismo.
1.1.2 Presenta información detallada (profundidad, enlace, descripción).	NO=0 SI=1	Información detallada se refiere a que existen en la página de inicio varios bloques de información relacionados por ejemplo con noticias, trámites o eventos. Cada uno de estos bloques de información contiene además descripciones breves de cada elemento (p.e. las primeras dos líneas de la noticia) y/o vínculos a otra página con la noticia detallada.
1.1.3 Despliega iconografías que muestran el tipo de archivo (pdf, ppt, doc).	NO=0 SI=1	El tipo de ícono que nos señala el tipo de archivo son p.e.:  Documento  Formato de Documento Portátil (Portable Document Format)  Presentación Nota: Aparece con mayor frecuencia en el costado derecho del vínculo de acceso

		al documento o en la parte superior.
1.1.4 En la información estadística se referencia al INEGI u otras fuentes similares.	NO=0 SI=1	Documentos que sirven de base para la elaboración de un contenido. Las fuentes se encuentran dentro de los textos y hacen mención a documentos del INEGI u otras fuentes sobre el origen de la información. Por otro lado también se puede ver en la parte inferior de los gráficos o fotos si es que cuenta con ellas el artículo o noticia.
1.1.5 Existen ligas que llevan a información adicional relacionada con la que se despliega en la pantalla	NO=0 SI=1	Se refiere a vínculos apuntando a otros documentos o contenidos relacionados con el contenido presentado en la página. Normalmente se presentan con el encabezado "Notas Relacionadas" Nota: Después de leer una nota o información esta misma se puede relacionar con otra, ya sea un trámite o servicio, noticia, o evento y aparece en la parte inferior o en el extremo derecho de la nota.
1.1.6 Existen ligas que llevan a la página o sitio donde se puede descargar la aplicación necesaria para obtener o trabajar con un formato.	NO=0 SI=1	El vínculo conduce al portal del fabricante de la aplicación como Acrobat Reader o Flash para poder instalarlo en la computadora y poder leer el contenido.



1.2 INFORMACIÓN MULTIMEDIA. La integración de soportes o de procedimientos que emplean sonidos, imágenes o textos para difundir información, especialmente si es de forma interactiva.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.2.1 Existe información multimedia en formato de video.	NO=0 SI=1	Se pueden ver eventos como son los informes de gobierno o algún tipo de inauguración.
1.2.2 Existe información multimedia en formato de audio.	NO=0 SI=1	Se puede ver el ícono de audio  junto a la nota o en el portal.

1.3 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. Forma en la que se encuentra organizada la información dentro del Portal Web		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.3.1 Existe un orden lógico – estructura – que organiza la información en el portal.	NO=0 SI=1	Con orden lógico nos referimos a que a simple vista, cuando se abre la página de inicio del portal, éste contenga bloques bien definidos como: noticias, trámites y servicios, avisos, gobierno, etc. y que se amigable a la vista y no todo amontonado. Esta estructura también se observa en los menús de opciones en la página de inicio.
1.3.2 Contiene información de indicadores de desempeño del gobierno en alguna parte del portal.	NO=0 SI=1	Incluye un Cuadro o tabla en el que se muestran datos o indicadores.
1.3.3 La información está estructurada por dependencia.	NO=0 SI=1	Nota: En ocasiones se encuentra un menú del lado izquierdo o superior de la página de inicio que contiene un link que dice Dependencias, la cual puede tener como opción un listado a escoger y en otras nos despliega otra página con las diferentes dependencias.
1.3.4 La información está estructurada de acuerdo a servicios al ciudadano.	NO=0 SI=1	La página contiene los servicios que son buscados con mayor frecuencia por el usuario, como registro civil, impuestos, atención ciudadana, etc. Nota: Los servicios al ciudadano puede ser tomado con los trámites y servicios en donde nos pone primero los principales servicios y trámites que son más buscados por los ciudadanos y no por los servidores públicos.

1.3.5 La información está organizada en términos de necesidades ciudadanas ya sea a través de perfiles (jóvenes, mujeres, etc.) o eventos de vida (matrimonio, defunción, trabajo, empresa, etc.).	NO=0 SI=1	Esta organización se refleja también en alguno de los menús de opciones de la página de inicio. Nota: Se encuentra con mayor facilidad en áreas dedicadas a trámites y servicios.
1.3.6 Contiene un mapa del sitio visible.	NO=0 SI=1	Es un listado o diagrama que muestra el contenido y ubicación de todas las páginas del portal. Incluye enlaces a cada página. Nota: Se puede observar en parte superior o inferior la página de inicio, algunas veces aparece el ícono de mapa del sitio  o el nombre que es una liga.

1.4 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. Poner al día la información dentro del portal y así modernizarla y renovarla.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.4.1 Muestra fecha y hora de actualización (Página Inicial).	NO=0 SI=1	Nota: La actualización de las secciones se encuentra normalmente al final de la página inicial la fecha y hora de actualización.
1.4.2 La información está actualizada, noticias, eventos (se observan datos con fecha de la última semana).	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar en noticias o eventos de la página de inicio. Nota: En las fechas nos podemos percatar sobre cuando sucedieron o fueron puestas las noticias en línea.
1.4.3 Se informa al usuario sobre cambios efectuados en el portal web (lo nuevo en el sitio)	NO=0 SI=1	Nota: Se puede presentar en la página de inicio del portal en la cual nos dice cuales son las secciones o cambios nuevos que se implementaron.
1.4.4 Existe información de actividades o eventos del gobierno referentes al mes en curso.	NO=0 SI=1	Nota: Se pueden encontrar eventos culturales o sociales o eventos que realizó el gobernador, por lo regular se encuentran dentro del calendario de eventos.
1.4.5 Existen servicios que únicamente están en la página de inicio por temporada (inscripciones a escuelas, tenencias, ferias, aguinaldo, reparto de utilidades, etc.).	NO=0 SI=1	Nota: Existe en la página de inicio un cuadro activo que por lo regular es un link que contiene información de tenencias, ferias, impuestos, etc.

1.5 ACCESABILIDAD DE LA INFORMACIÓN. Fácil acceso a la información dentro del portal.

<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.5.1 Muestra un catálogo en línea de los distintos servicios y trámites que ofrece el gobierno estatal.	NO=0 SI=1	Existe dentro del portal un catálogo de los trámites y servicios que ofrece el gobierno. Nota: Cuando vemos los trámites y servicios que se pueden hacer en línea nos muestra una lista de todos los diferentes servicios que podemos llevar a cabo e incluso algunas veces los dividen por dependencias.
1.5.2 El portal puede desplegarse en varios idiomas (extranjeros o autóctonos).	NO=0 SI=1	Nota: La opción de idiomas se encuentra en la parte superior del portal y aparecen las diferentes banderas de los países extranjeros.
1.5.3 El portal tiene una sección diseñada para facilitar el acceso a personas con discapacidad (ej. débiles visuales)	NO=0 SI=1	Normalmete debería presentarse como una opción de accesibilidad en la página principal.
1.5.4 Existen vínculos o ligas del portal rotas o equivocadas. Se califica con 0 únicamente si especifica un vínculo roto (cuando el validador dice: The link is broken).	NO=0 SI=1	Cuando al dar clic en una liga nos lleva a otro sitio que no queríamos o se muestra una página que nos dice que la liga no existe. Nota: Utilizar para verificar http://validator.w3.org/checklink Si no se permite la revisión por el validador se pone 0.
1.5.5 La información cumple con los estándares de accesibilidad del W3C.	NO=0 SI=1	El World Wide Web Consortium, abreviado W3C, es un consorcio internacional que produce estándares y recomendaciones para la World Wide Web sobre lenguajes y otras tecnologías. En algunas página aparece el logo de que las páginas están validadas.   Hacer clic en el logo para verificar el cumplimiento de los criterios en caso de no tener el logo usar la dirección http://validator.w3.org para verificar. Realizar la validación en una página adicional a la del portal que se está evaluando para que no haya ninguna interrupción. Se codifica cero siempre que se encuentre algún error.

1.5.6 Hay accesibilidad desde distintos navegadores (Chrome, Internet Explorer, Firefox y safari) en los sistemas operativos como Mac OS, Linux y Windows.	NO=0 SI=1	Un navegador Web o navegador de Internet es el programa que permite visualizar los contenidos de las páginas Web. También se conoce con el nombre de browser. Ejemplos: Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari. Sólo verificar para estos 4 navegadores con los 3 sistemas operativos en las 3 últimas versiones, Mac, Linux y Windows. Nota: Usar para verificar http://browsershots.org/ . Se tiene que desplegar en la página las imágenes de las pantallas para poder verificarlas y al mismo tiempo en la parte inferior de las pantallas aparece el nombre de cada una.
1.5.7 Existe un sitio específico de acceso para dispositivos móviles (diferente del sitio completo).	NO=0 SI=1	El dispositivo móvil es un aparato de pequeño tamaño el cual puede recibir/enviar información (portátiles, PDAs, celulares inteligentes). Nota: Lo encontramos en dos partes del portal, ya sea en la parte inferior o superior y por lo regular tiene la imagen de un teléfono. La mejor forma de probar la existencia es a través de un dispositivo móvil Nota: Al momento de acceder al portal web este cuenta con una versión para PC y otra para Smartphone.




<p>1.6 TRANSPARENCIA. Acceso público a una información completa, exacta y clara acerca del gobierno. Nota Importante: Únicamente se evalúa que el portal contenga dentro de su menú una sección que diga Transparencia en donde se busca que publique cada una de las preguntas siguientes, pues no nos interesa que nos manden a la página del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI).</p>		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.6.1 En las páginas se encuentra información sobre leyes estatales u otros reglamentos o normas del estado y sus dependencias.	NO=0 SI=1	Conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones para alcanzar los objetivos propuestos. Nota: En la sección de transparencia puede decir marco normativo, normas, etc.

1.6.2 En las páginas se encuentra la estructura orgánica del Gobierno del Estado.	NO=0 SI=1	Disposición sistemática de los órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia. Nota: A veces se encuentra una liga que nos lleva a directorio de dependencias.
1.6.3 En las páginas se encuentra información sobre metas y objetivos del Gobierno del Estado.	NO=0 SI=1	Nota: Si aparece también misión y visión o logros también son tomados en cuenta.
1.6.4 Se puede acceder a información o datos financieros de la administración pública estatal.	NO=0 SI=1	Nota: Muestra datos a veces por cada dependencia pero no aplica en todas, pero si se toma en cuenta aunque no estén todas las dependencias.
1.6.5 En las páginas se encuentran sueldos y prestaciones de funcionarios públicos.	NO=0 SI=1	Nota: Aparece en ocasiones o por dependencia o general. De manera directa sin tener que bajar ningún archivo.
1.6.6 En las páginas se encuentra directorio de funcionarios con correo electrónico y/o teléfono de contacto.	NO=0 SI=1	Nota: Debe de aparecer el teléfono de contacto del servidor público.
1.6.7 En las páginas se encuentran datos sobre licitaciones públicas.	NO=0 SI=1	Nota: No aplica para todas las dependencias. Aunque si aparecen 2 ó 3 se codifica como 1.
1.6.8 En las páginas se encuentra información sobre procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos.	NO=0 SI=1	Nota: Nos referimos a una descripción clara de los procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos. En caso de que sea un trámite en línea, esta descripción se debe dar antes de empezar el trámite.
1.6.9 En las páginas se encuentra información sobre concesiones, licencias, permisos o autorizaciones otorgadas por el estado.	NO=0 SI=1	Nota: Normalmente estas son listados de los concesionarios y permisionarios, se encuentran en la sección de transparencia.

2. SECCIÓN II INTERACCIÓN.

2.1 <u>CONTACTO CON WEBMASTER Y ATENCIÓN CIUDADANA.</u>		
Se busca encontrar información dentro del Portal de gobierno sobre el Webmaster para de esta manera poder tener comunicación con él.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.1.1 Existen formas de comunicarse con el webmaster (fácil de ser encontradas).	NO=0 SI=1	Nota: Al referirnos que sean fácil de ser encontradas queremos que el usuario pueda ver fácilmente esta sección dentro del portal, en donde puede ubicarse ya sea en la parte superior o inferior de la página de inicio, la cual es una liga que puede abrir una programa de correo o una página donde se le puede mandar un mensaje. Por lo regular se encuentra una liga del contacto en la parte superior o inferior de la página, pero debe decir webmaster, sino no se toma en cuenta.
2.1.2 Existe un formato en línea para contactar al webmaster.	NO=0 SI=1	Se codifica 1 si es posible que por medio de la página se complete información como nuestro nombre y correo junto con un mensaje o comentario dirigido al responsable de portal. No abre otra aplicación de correo electrónico. Nota: Si se le puede contactar al webmaster, se debe poder escribirle para hacerle algún comentario o sugerencia.
2.1.3 El formato llenado genera una respuesta automática de recepción de mensaje.	NO=0 SI=1	Al momento de que se envíe el mensaje aparece en la pantalla un mensaje de que nuestro comentario ha sido enviado o recibido. Nota: Cuando se le da enviar al mensaje escrito antes, en la página debe aparecer un mensaje que nos confirme que nuestro mensaje ha sido enviado o recibido exitosamente, pues de no ser sí no se toma en cuenta. Porque a veces no pasa nada en la página o marca un error.
2.1.4 Tiene un chat individual de atención ciudadana en la que los usuarios pueden obtener ayuda para la realización de trámites y servicios.	NO=0 SI=1	El chat es un sistema de conversación en línea en donde se puede conversar con una persona en tiempo real utilizando el Internet. En este caso debe ser un chat persona

		<p>a persona, no público (como un foro).</p> <p>Nota: No todos los portales cuentan con un chat, pero se pueden encontrar tanto en la página de inicio como en la de servicios. Y varias veces se puede ver como un anuncio.</p>
--	--	--

2.2. OBTENCIÓN DE FORMATOS EN LÍNEA. Se busca el obtener un formato que se pueda bajar y guardar en nuestro equipo para usarlo para realizar algún trámite o el poder llenarlo en línea para agilizar un trámite.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.2.1 Se pueden bajar formatos (Word o pdf).	NO=0 SI=1	<p>Los formatos son diferentes tipos de programas que se utilizan para los formatos y pueden ser:</p> <p> Documento de Word</p> <p> Formato de Documento Portátil (Portable Document Format).</p> <p>Nota: En ocasiones sólo permite guardar los documentos que son de Word y los Pdf solo se pueden llenar e imprimir pero no guardarlos.</p>
2.2.2 Se puede llenar el formato (pdf) en línea.	NO=0 SI=1	<p>Los documentos pdf pueden incluir botones y acciones que los vinculan con una base de datos .</p>
2.2.3 La página muestra instrucciones específicas que faciliten la realización del trámite o servicio	NO=0 SI=1	<p>Ejemplos: Enlista la información que se requiere para hacer el trámite. Enlista los pasos para hacer el trámite.</p>
2.2.4 Se observa claramente liga para acceder al formato para la realización de algún trámite.	NO=0 SI=1	<p>Nota: La liga debe permitirnos acceder al formato y poder bajarlo.</p>
2.2.5 Existen aplicaciones (apps) para dispositivos móviles.	NO=0 SI=1	<p>Muestra un vínculo para descargar la APP de iTunes o Android.</p>

2.3. EXISTEN FORMAS DE COMUNICARSE CON FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO ESTATAL. Se busca ver si existe dentro del Portal formas de comunicarse con Funcionarios de Gobierno (diferentes al responsable del portal) por medio de la utilización de la Tecnología.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.3.1 Existe una forma en línea para contactar a algún funcionario de gobierno.	NO=0 SI=1	<p>Se puede llenar una forma en internet en donde se pueda poner una opinión, queja, sugerencia o felicitación.</p>

		Nota: La forma más encontrada es para el Gobernador.
2.3.2	La forma genera una respuesta automática de recepción de mensaje.	NO=0 SI=1 Nota: Después de mandar la forma debemos de ver en la página un mensaje que nos indique que ha sido recibido o enviado nuestro mensaje.
2.3.3	Tiene chats programados por temas y fechas específicas con algún funcionario.	NO=0 SI=1 Se tiene el día y hora en la que se realizará dicho chat. Nota: Aparece como un anuncio activo en la parte izquierda de la página y nos dice quién es la persona que estará, cuando y el tema a tratar en el chat.
2.3.4	Se observa que los chats han sido usados en la última semana.	NO=0 SI=1 Nota: En ocasiones se tiene un Historial de los chats pasados.

2.4 BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN. Se busca ver si existen dentro del Portal formas de encontrar de manera más rápida información de gran importancia para el usuario.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.4.1 Tiene motor de búsqueda (Search engine interno o externo).	NO=0 SI=1	Programa que busca información dentro del portal por medio de palabras claves y da como resultado una lista de documentos, noticias, etc. que coinciden con la palabra. Nota: Se encuentran en la página de inicio con mayor frecuencia junto al menú horizontal en el extremo derecho.
2.4.2 El motor de búsqueda funciona.	NO=0 SI=1	Nota: Se tiene que realizar una búsqueda para ver que si funciona y nos arroja resultados la búsqueda.
2.4.3 Existe al menos un resultado relacionado con la consulta entre los primeros cinco resultados en la lista.	NO=0 SI=1	Nota: En los resultados debemos de ver los 3 ó 5 primeros resultados que tengan que ver con la búsqueda hecha y ver que realmente tengan que ver con nuestra búsqueda.
2.4.4 Tiene buscador de datos de funcionarios (tel., correo electrónico) por dependencia.	NO=0 SI=1	Nota: Puede encontrarse en el Directorio no todos los dividen por dependencia.
2.4.5 Tiene buscador de datos de funcionarios por nombre y apellido del funcionario.	NO=0 SI=1	Nota: En ocasiones también nos da la opción de hacerlo por cargo.

2.4.6	Genera opciones alternas si no encuentra al funcionario (teléfono o formato para consultar).	NO=0 SI=1	Nota: El formato es más difícil de que nos lo de como otra opción pues por lo regular solo nos da un teléfono.
2.4.7	Permite calificar si la búsqueda fue útil o resultó exitosa.	NO=0 SI=1	Nota: No todos los portales lo hacen pero algunos lo llevan a cabo hasta el final de la página o en cuadro en el extremo derecho.

2.5 PERSONALIZACIÓN.

El objetivo es ver que tanto podemos adaptar un portal conforme a nuestros gustos o preferencias.

<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
2.5.1	Se puede personalizar el formato de la información (tamaño de letra, color, etc.) que se despliega en el portal.	NO=0 SI=1	Se puede cambiar la forma o tamaño de letra, el color del fondo, etc. dentro del Portal.
2.5.2	Se puede personalizar el contenido que se despliega en el portal.	NO=0 SI=1	Mover de posición información que se encuentra en el Portal como las imágenes, noticias, eventos, servicios, etc.
2.5.3	Tiene un sitio abierto al público y otro protegido por contraseña sólo para usuarios registrados.	NO=0 SI=1	Puede existir un espacio únicamente para personal de gobierno.
2.5.4	Permite elegir información, datos y "guardarlos" en una parte del sitio (ej., monitoreo de trámites).	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
2.5.5	El sitio se modifica de forma automática de acuerdo a la actividad del usuario (ej. ("la página que creaste" o "recientemente visitados").	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
2.5.6	El sitio permite al usuario elegir entre la versión móvil y la versión completa con facilidad.	NO=0 SI=1	Se puede acceder al portal completo (full site) desde un dispositivo móvil, dando la libertad de elección al usuario.




2.6 INFORMACIÓN DINÁMICA (EJ., NUEVOS SERVICIOS, NOTICIAS, EVENTOS, ETC.).

Evaluar la interactividad que se tiene dentro del sitio web de Gobierno.



<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
2.6.1	Se puede "filtrar" la información desplegada utilizando criterios como fechas, dependencia, eventos o temas (filtros dinámicos tipo ajax y api, cgi, php, javascript).	NO=0 SI=1	Poder realizar cambios e interactuar con la información que se tiene de modo que solo se vea lo que se desea. Nota: Que se puedan manejar los datos de forma que me de sólo los resultados que quiero.
2.6.2	El sitio permite obtener noticias por otros medios electrónicos alternos (ejemplo lector RSS, correo electrónico, etc.).	NO=0 SI=1	Es una forma de facilitar contenidos desde cualquier sitio en la red para su inserción fácil en una página web o en un lector de escritorio. Sus siglas responden a <i>Really Simple Syndication</i> (publicar artículos simultáneamente) en

		<p><i>diferentes medios a través de una fuente a la que pertenece".</i></p> <p>Y por lo regular se caracteriza por este ícono.</p> <p>Nota: Se toma en cuenta cuando al darle clic en el ícono me lleva a la página.</p>
--	--	--

3. SECCIÓN II INTERACCIÓN

<p>3.1 SE PUEDEN REALIZAR PAGOS EN LÍNEA (EJ., TARJETAS DE CRÉDITO, CLABE, ETC.).</p> <p>Se evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea. En los casos que no sea posible verificar todo el proceso se buscarán los diferentes elementos específicos referentes a la transacción que proporcionen la información al respecto.</p>		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.1.1 Se observa la página de acceso al pago en línea.	NO=0 SI=1	Nota: Debemos de encontrar una liga que nos diga pago en línea.
3.1.2 Existen proceso de pago a UN clic.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
3.1.3 Se puede pagar con Tarjeta de Crédito.	NO=0 SI=1	Nota: A veces nos lo dice con ícono de visa  o con ícono de tarjetas 
3.1.4 Ofrece otras alternativas electrónicas de pago (Paypal, CLABE).	NO=0 SI=1	<p>PayPal es una aplicación basada en Web para el pago seguro por internet.</p> <p>La Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) se utiliza para realizar transferencias y operaciones interbancarias.</p> <p>Nota: Podemos encontrar </p>
3.1.5 Distingue con claridad servicios completos e incompletos en línea.	NO=0 SI=1	El Portal nos dice cuales son los servicios que se pueden realizar al 100% en línea y cuáles son los trámites y servicios que se tienen que realizar en una dependencia.

<p>3.2 SEGURIDAD.</p> <p>Se evalúa la seguridad con la que cuenta el portal de gobierno para llevar a cabo transacciones en línea.</p>		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.2.1 Se observa el logotipo de una empresa de pago-seguro antes de empezar el trámite de pago.	NO=0 SI=1	El logotipo de una empresa de pago seguro nos indica que se protegen los datos del usuario que está brindando información

		<p>confidencial sobre su transacción bancaria y números confidenciales.</p> <p>El siguiente logotipo aparece con mayor frecuencia dentro de los Portales.</p> 
3.2.2	Existen políticas de Seguridad publicadas en el sitio visibles antes de comenzar alguna transacción.	<p>NO=0 SI=1</p> <p>Deben de publicarse Políticas de Seguridad del portal, las cuales se encuentran con mayor frecuencia en la parte inferior del portal de Internet.</p>
3.2.3	Existen políticas de Privacidad publicadas en el portal visibles antes de comenzar alguna transacción.	<p>NO=0 SI=1</p> <p>Deben de publicarse Políticas de Privacidad del portal, las cuales se encuentran con mayor frecuencia en la parte inferior del portal de Internet.</p> <p>Nota: La mayoría de las veces están juntas las políticas de seguridad y privacidad, las cuales son una liga al final de la Página del Gobierno.</p>
3.2.4	Se observa en el navegador que el proceso de pago es seguro (candado o https) desde la página que pida cualquier tipo de información al usuario.	<p>NO=0 SI=1</p> <p>En nuestro navegador se observa que la dirección comienza con https, que significa protocolo seguro de transferencia de hipertexto el cual nos da la certeza de un intercambio de información segura.</p> <p>También en la parte final de navegador aparece este ícono  que es un candado que al darle clic con da un informe sobre la seguridad con la cuenta el portal o si utiliza algún tipo de certificación.</p>

3.3 <u>TÁMITES.</u>		
Se evalúa si se existe el servicio de tramites en línea.		
Preguntas	Definición	
3.3.1 Se puede solicitar un pago en línea.	NO=0 SI=1	Este criterio no incluye la obtención del documento, sólo la solicitud y el pago de este.
3.3.2 Se puede realizar un trámite o servicio sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	Poder realizar el trámite en su totalidad por medio de Internet sin tener que asistir a una dependencia, incluyendo los casos en los que los documentos sean enviados a domicilio utilizando correo o mensajería. Si sólo se permite en el caso de renovación de licencia es suficiente.

3.4 <u>MULTAS.</u> Se evalúa si existe el servicio de pago de multas y si se puede realizar.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.4.1 Se puede pagar multas en línea.	NO=0 SI=1	El poder pagar una multa de tránsito sin asistir a la dependencia a pagar. Siempre y cuando este en los tiempo establecidos de pago, pues de no ser así si es necesario ir a la dependencia.
3.4.2 Se puede obtener comprobantes de pago sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.

3.5 <u>PAGO DE IMPUESTO CON DOMICILIACIÓN.</u> Se evalúa si existe el servicio de pago de impuesto a través de domiciliación bancaria.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.5.1 Se puede realizar el pago del impuesto a través de domiciliación bancaria.	NO=0 SI=1	Pagar los impuestos en línea y mandar las formas requeridas sin tener que ir a la dependencia.
3.5.2 Se puede obtener comprobantes de pago sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.



3.6 <u>LICITACIONES (COMPRANET U OTRO SISTEMA).</u> Se evalúa si existe el servicio de licitaciones por Internet.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.6.1 Se administra el proceso de licitaciones en línea.	NO=0 SI=1	Poder realizar los trámites de licitación en línea y mandar los documentos que se soliciten sin tener que ir a una oficina a realizar el trámite.

4. SECCIÓN IV INTEGRACIÓN.

4 <u>INTEGRACIÓN VERTICAL.</u> Se evalúa si dentro del portal existe información de otros gobiernos tanto Federal como Municipal.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
4.1.1 El portal cuenta con una sección sobre los gobiernos estatales (De los Municipal).	NO=0 SI=1	El portal tiene una sección en donde en forma de lista tiene todos los municipios que constituyen al Estado y en su mayoría son ligas que te llevan a la página del Municipio.

		<p>Nota: Se pueden encontrar en el menú que se ubica del lado derecho con el nombre de Municipios, también en el menú superior al darle clic al nombre del estado el cual tiene una sección que dice Geografía en donde se puede ver el nombre de municipios.</p> <p>Por último también se pueden encontrar en la página de inicio del Portal.</p>
4.1.2	El portal cuenta con una sección sobre el Gobierno Federal.	<p>NO=0 SI=1</p> <p>El portal del Estado puede tener una sección sobre el Gobierno Federal o puede tener una liga que nos lleve a él.</p> <p>Puede aparecer la liga con el nombre de "enlaces", "otros niveles de gobierno" o "sitios de interés". En ocasiones se ubica esta liga en la página de inicio.</p>
4.1.3	Se cuenta con vínculos para la realización de trámites de carácter Federal o Estatal.	<p>NO=0 SI=1</p> <p>La pregunta especifica los elementos a observar.</p>

4.2 INTEGRACIÓN HORIZONTAL.		
Se evalúa si el portal da información completa sobre gobiernos municipales.		
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>
4.2.1	Una página o portal del gobierno estatal es el punto de entrada a las otras páginas.	<p>NO=0 SI=1</p> <p>Es una página de inicio que nos llevará a las demás direcciones que se deseen.</p>
4.2.2	Se cuenta con una pagina en donde se muestre información de trámites en diferentes dependencias del gobierno	<p>NO=0 SI=1</p> <p>Es una página de inicio que nos llevará a las demás direcciones que se deseen.</p>
4.2.3	Se cuenta con una página en donde se tiene acceso a todos los servicios y trámites en línea del gobierno estatal o municipal.	<p>NO=0 SI=1</p> <p>La pregunta especifica los elementos a observar.</p>
4.2.4	Existe un vínculo para obtener la transmisión de video en línea de reuniones de la legislatura estatal.	<p>NO=0 SI=1</p> <p>Se observa en línea o por medio de un video las reuniones de los legisladores.</p>

4.3 INTEGRACIÓN TRANSACCIONAL O CARRITO DE COMPRAS.		
Se evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea.		
Preguntas	Definición	
4.3.1 Este portal contiene un punto único de pago de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales y diferentes niveles de gobierno (carrito de compras).	NO=0 SI=1	Zona de un sitio web de compra electrónica, donde el usuario va colocando los objetos o servicios que desea comprar. Al final, el usuario decide cuáles de ellos compra o no. Estos son unos íconos que se utilizan   .
4.3.2 Existen servicios disponibles en el portal para realizarlos a través de dispositivos móviles (Teléfonos celulares, Pda's) como los que se pueden realizar directamente en el portal (información, interacción y transacciones).	NO=0 SI=1	Se puede acceder a los mismos trámites y servicios pero usando un dispositivo móvil como si fuera hecho desde una computadora, pero no siempre se despliega de la misma manera la página.

5. SECCIÓN V PARTICIPACIÓN.

5 EN LÍNEA SOBRE ASUNTOS PÚBLICOS (FUNCIONARIOS-CIUDADANOS).		
Se evalúa si dentro del portal se llevara a cabo discusiones o debates con funcionarios.		
Preguntas	Definición	
4.1.1 Existe(n) bitácora(s) electrónica(s) (blogs) sobre asuntos públicos.	NO=0 SI=1	Una bitácora electrónica es un tipo de página web con una serie de artículos ordenados de forma cronológica desde el más reciente, situado al principio de la página y el más antiguo ubicado en el final o la parte de abajo. Nota: Se puede encontrar en la parte de Participación Ciudadana con el nombre de Blogs, así como un anuncio en la página de inicio.
4.1.2 Se observa actividad durante la última semana en la bitácora electrónica (blog).	NO=0 SI=1	Para ver si tiene actividad el blogs la mayoría de las veces aparece como última actualización y la fecha enseguida.
4.1.3 Existe(n) foro(s) (forums) sobre asuntos públicos.	NO=0 SI=1	Es un foro de mensajes, opinión o discusión en línea sobre un tema en específico. Nota: Se puede encontrar en la parte de Participación Ciudadana.


4.1.4	Se observa actividad durante la última semana en el foro (fóruns).	NO=0 SI=1	En la misma página del foro aparece la fecha del último mensaje.
4.1.5	Existe(n) chat(s) grupales sobre asuntos públicos.	NO=0 SI=1	Es un sistema de conversación en línea que permite a varias personas de la comunidad conversar en tiempo real sobre un tema específico y público. Nota: Se puede tomar en cuenta los chats programados por fechas y temas específicos.
4.1.6	Se observa actividad durante la última semana en el chat.	NO=0 SI=1	El chat en ocasiones tiene historiales sobre las charlas.
4.1.7	Existen encuestas en línea sobre temas gubernamentales o políticas públicas.	NO=0 SI=1	Las encuestas se realizan con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos sobre políticas públicas o algún otro tema de gobierno. Nota: Se pueden observar en la página de inicio del portal, pero no todas se toman en cuenta pues no todas tiene que ver con políticas públicas. También en ocasiones se les da el nombre de opinión.
4.1.8	Se observan encuestas durante la última semana.	NO=0 SI=1	Se puede encontrar a veces debajo de la encuesta una liga que dice más encuestas las cuales tienen las fechas.

<u>5.2 VOTO ELECTRÓNICO.</u> Se evalúa si dentro del portal se puede llevar a cabo algún tipo de votación.			
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
5.2.1	Existe espacio de voto electrónico en el portal.	NO=0 SI=1	El voto electrónico es una expresión de la gente pero por medio electrónico haciendo uso del Internet.
5.2.2	El espacio de voto electrónico permite la autenticación.	NO=0 SI=1	La autenticación se refiere a que el voto que se emite de manera electrónica pueda ser seguro por medio del uso de un programa específico o con un certificado.
5.2.3	El espacio de voto electrónico parece seguro (https o candado).	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
5.2.4	El espacio de voto electrónico garantiza el anonimato.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.

5.2.5 Existe la posibilidad de participación ciudadana a través de dispositivos móviles.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
--	--------------	--

5.3. REFERENDAS SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS O INICIATIVAS. Se evalúa si dentro del portal consultas a los ciudadanos referentes a iniciativas de ley y políticas públicas.		
Preguntas	Definición	
5.3.1 Permite la opinión o participación en línea sobre iniciativas de ley o políticas públicas	NO=0 SI=1	El gobierno somete a la aprobación de la comunidad disposiciones importantes sobre políticas públicas e iniciativas de ley.
5.3.2 El referéndum tiene plazos y tiempos establecidos públicamente.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
5.3.3 Se envían los resultados del referéndum a los participantes.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
5.3.4 Se tiene un historial de los referendos que se han hecho en los últimos meses.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
5.3.5 El historial contiene la(s) pregunta(s) y los resultados de cada referéndum.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.

5.4. TIENE OTRAS FORMAS DE PARTICIPAR. Se evalúa si dentro del portal los ciudadanos pueden alguna manera de participar o dar su opinión.		
Preguntas	Definición	
5.4.1 Permite compartir información del sitio gubernamental en redes sociales	NO=0 SI=1	Las redes sociales pueden ser twitter, facebook, you tube, google+, instagram, flickr. Etc.
5.4.2 Existen páginas del gobierno estatal en redes sociales (Facebook, twitter) para promover la participación.	NO=0 SI=1	Un marcador social es una forma sencilla y público de almacenar, clasificar y compartir enlaces en Internet o en una Intranet, que también puede utilizarse para recomendar un portal.
5.4.3 Permite enviar contenidos o links a otros ciudadanos directo del sitio.	NO=0 SI=1	Por medio de una liga se puede compartir la información leída. Nota: Aparece una liga que dice Compartir, la cual nos da diferentes opciones como la del correo electrónico y más. Algunas veces solo aparece como enviar nota.

5.4.4 Permite etiquetado social en sitios como Technorati, Del.icio.us, etc. (tags).	NO=0 SI=1	Es una palabra clave utilizada para identificar un pedazo de información como una página web. Las etiquetas pueden ser utilizadas por marcadores sociales y como un dispositivo para hacer ping a los motores de búsqueda. Nota: La palabra más común con la que aparecen es "Compartir". Aparece después del título de la nota leída. 
--	--------------	---

6. SECCIÓN VI DESEMPEÑO DEL PORTAL.

5. <u>DESEMPEÑO DEL PORTAL.</u> Se evalúa si el portal conforme al desempeño que tiene.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
5.1.1 Velocidad con que despliega la información el portal. (http://tools.pingdom.com/fpt/)	Colocar el número que se obtiene en el sitio	Mediante el uso de esta herramienta podemos ver el tiempo que tarda en desplegarse la página. El dato que se considerar es el que dice: "Total Loading Time".
5.1.2 Ranking del tráfico del portal a nivel nacional. (http://www.alexa.com/)	Colocar el número que se obtiene en el sitio	Por medio de esta herramienta se ver el tráfico que tiene el Portal al nivel estatal. El dato que se debe considerar es el que dice: "Traffic Rank in MX").
5.1.3 Desempeño del portal sin errores.	NO=0 SI=1	Se evalúa el portal dependiendo de cómo se vaya cargando y lo principal es ver que el sitio se despliegue de la mejor manera, sin errores, que todas la imágenes se carguen correctamente.

7. SECCIÓN VII ESTILO Y DISEÑO.

6. <u>DISEÑO Y ESTILO.</u> Se evalúa el diseño y estilo con los que cuenta el Portal Estatal.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
7.1.1 Se indica la ubicación o árbol jerárquico de las páginas internas (breadcrumbs).	NO=0 SI=1	Nos indica en que parte del portal nos encontramos. Nota: Aparece debajo del menú superior del Portal.
7.1.2 Títulos específicos por página.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
7.1.3 Se distinguen claramente los vínculos.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
7.1.4 Buena Relación figura-fondo.	NO=0 SI=1	Que exista un buen contraste y relación del fondo con la figura y que los colores sean adecuados y las letras entendibles.
7.1.5 Buena organización espacial de los elementos de diseño.	NO=0 SI=1	Que los espacios entre una información y otra, así como las imágenes sean amplios y que no se vea todo amontonado y que sea de fácil lectura.
7.1.6 La navegación se lleva a cabo en tres clics o menos desde la página de inicio hasta la información buscada (p.e. Index-Directorio-Funcionario).	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
7.1.7 Permite escribir un mensaje a una área o funcionario de gobierno en tres clics o menos desde la página de inicio.	NO=0 SI=1	La pregunta especifica los elementos a observar.
7.1.8 Diseño adecuado de los controles de navegación en relación con la distribución espacial en la pantalla (menús, botones, íconos, enlaces de texto, permanencia).	NO=0 SI=1	Poder identificar claramente los botones de los menús, los íconos y enlaces que presenta el Portal y que se encuentren siempre en la misma ubicación.
7.1.9 Diseño adecuado de los controles de navegación en relación con el nivel de agregación de los temas y subtemas que organizan los contenidos del portal (menús, botones, íconos, enlaces de texto, permanencia).	NO=0 SI=1	Que el tamaño de los botones no sea pequeño y que los menús no sean pequeños pues en ocasiones no se puede dar clic al link deseado.